



2 0 1 1



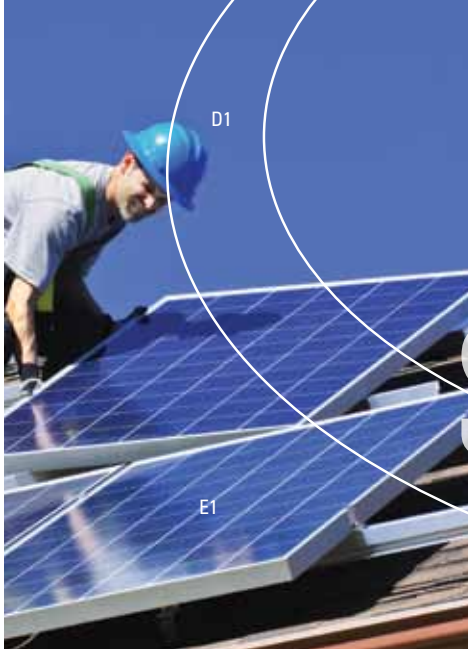
# TABLE DES MATIERES

## RAPPORT D'ACTIVITES 2011

<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>3</b>	<b>J. Nombre de plaintes par catégorie de plainte et par entreprise d'énergie</b>	<b>19</b>
A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Energie	3	i. Par catégorie de plainte	19
B. Organisation du Service de Médiation de l'Energie	5	ii. Par entreprise d'énergie	20
C. Financement du Service de Médiation de l'Energie	6		
<b>2. PLAINTES REÇUES EN 2011 PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE</b>	<b>11</b>	<b>3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)</b>	<b>29</b>
A. Evolution mensuelle des plaintes	11	A. Nombre de plaintes recevables	29
B. Modes de dépôt	12	B. Nombre de plaintes irrecevables	30
C. Nombre de plaintes par province / Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale	12	C. Nombre de plaintes hors compétence	30
D. Nombre de plaintes par région	13	D. Nombre de plaintes clôturées	31
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique	13	E. Nombre de plaintes fondées ou non fondées	32
F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie	13	F. Plaintes recevables par catégorie de plainte et par entreprise d'énergie	33
i. Nombre de plaintes par fournisseur	14	G. Nombre de plaintes selon le résultat	38
ii. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution	15	i. Plaintes retirées	38
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région	16	ii. Accord avec règlement à l'amiable	38
H. Nombre de plaintes par domaine de compétence	17	iii. Accord partiel avec règlement à l'amiable	38
i. Compétence fédérale exclusive	17	iv. Absence d'accord et raisons de l'absence d'accord	38
ii. Compétence régionale exclusive	17		
iii. Compétence fédérale et régionale	18	<b>4. EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE</b>	<b>43</b>
I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final	18	<b>5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS</b>	<b>55</b>
i. Par type d'énergie	18	i. Suivies par l'entreprise d'énergie	55
ii. Par client final	19	ii. Pas suivies par l'entreprise d'énergie	61
		iii. Partiellement suivies par l'entreprise d'énergie	78

<b>6. AVIS POLITIQUES</b>	<b>83</b>	des Classes moyennes et de l'Agriculture	122
<b>7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX</b>	<b>89</b>	III. Avis 10.003 sur « la répercussion des frais des primes d'économie d'énergie et des prix minimums pour les certificats verts sur les tarifs de distribution du gestionnaire de réseau de distribution Eandis »	130
A. Collaboration avec d'autres services fédéraux et régionaux	90	IV. Working Group Report on Alternative Dispute Resolution in the Energy Sector de la DG SANCO (Commission européenne)	134
B. Nombre de plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux	96	V. Conclusions du colloque « Single Market Act » organisé le 27 janvier 2011 par le SPF Economie	164
C. Nombre de demandes d'information	96	VI. Conclusions du débat Table-ronde « A votre service. Vers une politique énergétique plus favorable au consommateur » organisé par la Direction générale Energie du SPF Economie et le Service de Médiation fédéral de l'Energie	165
<b>8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE</b>	<b>99</b>	<b>COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE</b>	<b>168</b>
A. A l'échelle européenne	99		
B. A l'échelle fédérale	100		
C. A l'échelle régionale	101		
<b>9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS</b>	<b>103</b>		
<b>10. ANNEXES</b>	<b>105</b>		
I. Avis 10.002 sur "la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs"	105		
II. Avis du 11 mars 2011 à la Commission de l'Economie, de la Politique scientifique, de l'Education, des Institutions scientifiques et culturelles nationales,			

# INDÉPENDANT



# I

## INTRODUCTION

### A. FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu 8.736 plaintes au total durant sa deuxième année de fonctionnement 2011 (contre 3.936 plaintes en 2010).

Il y a un certain nombre de raisons à l'augmentation conséquente des plaintes auprès du Service de Médiation de l'Énergie en 2011 :

- i. Il convient tout d'abord de constater que la hausse des prix de l'énergie et des autres tarifs qui composent la facture d'énergie contribue à cette augmentation. Il est dès lors logique que les consommateurs analysent leur facture d'énergie de manière plus critique lorsqu'ils sont confrontés à une augmentation de celle-ci.
- ii. Une autre raison à l'augmentation du nombre de plaintes est que parfois certaines plaintes spécifiques peuvent voir le jour autour de sujets précis. Le Service de Médiation a ainsi reçu en 2011 plus de 1.500 plaintes au sujet de la double indemnité de rupture de 50 ou 75 euro. Celle-ci a été facturée aux consommateurs qui ont mis fin anticipativement à leur contrat avec le fournisseur

précédent pour les deux types d'énergie et ce via un groupement d'achats d'électricité et de gaz.

- iii. Enfin, on peut également supposer que de plus en plus de consommateurs trouvent le chemin vers le Service de Médiation qui gagne toujours en notoriété via les médias et les présentations du Service de Médiation auprès d'organisations (sociales) et de services qui sont concernés de manière directe ou indirecte avec le marché de l'électricité et du gaz naturel.

Comme en 2010, les plaintes reçues en 2011 avaient trait principalement (pour plus de 20 % des sortes de plaintes) à des litiges concernant :

- le traitement des données des comptage à l'occasion du relevé annuel, d'un déménagement ou de l'inoccupation d'une habitation, de l'installation de panneaux solaires, ...
- la clarté de la facture d'énergie, des conditions contractuelles et des prix et tarifs appliqués,
- le paiement des factures, par exemple les plans de paiement échelonné, les remboursements (tardifs), le paiement par domiciliation, les régimes de garantie, la (menace de) résiliation du contrat de livraison d'énergie ou les clôtures pour défaut de paiement.

En 2011, le Service de Médiation a également traité un nombre de types de plaintes spécifiques comme :

- la double indemnité de rupture de maximum 50 ou 75 euros suite à la résiliation d'un contrat d'énergie qui a été conclu aussi bien pour le gaz que pour l'électricité (plus de 1.500 plaintes) ;
- la rectification des factures d'énergie suite à l'application avec effet rétroactif des tarifs sociaux pour l'électricité et le gaz et de l'électricité gratuite en Flandres (plus de 500 plaintes) ;
- l'augmentation des tarifs de distribution en Flandres due à la répercussion des coûts des certificats verts (plus de 400 plaintes).

Les autres plaintes reçues se rapportaient à la qualité de la prestation de service, les pratiques de ventes et de marketing des fournisseurs d'énergie et à un certain nombre de compétences régionales comme les raccordements au réseau, les drops de clients et les pannes de courant.

Le Service de Médiation a également constaté en 2011 que certains types de plaintes avaient trait à un fonctionnement déficient (du marché) des opérateurs qui est certainement encore sujet à amélioration et/ou régularisation, à savoir le traitement des données de compteurs lors d'un déménagement, indemnités de rupture lors d'un changement de fournisseur, calcul des factures d'acompte et problèmes de paiement lors de domiciliations bancaires.

A ce sujet le Service de Médiation a formulé en 2011 trois avis politiques au Ministre de l'Energie et à la Commission Parlementaire de l'Economie afin de compléter sur un certain nombre de points la législation relative au troisième paquet Energie.

Le Service de Médiation se réjouit par conséquent du fait que dans la loi du 8 janvier 2012 portant modification de la loi gaz et électricité (Moniteur belge du 11 janvier 2012), et relative à la transposition du troisième paquet Energie,

un volet protection des consommateurs ait été ajouté. Celui-ci est en grande partie basé sur les avis politiques mentionnés ci-dessus, à savoir :

- un renforcement du fonctionnement du Service de Médiation;
- un certain nombre de dispositions (article 105, §§ 1 et 2) pour rendre les factures d'énergie plus uniformes et lisibles;
- la disposition sous le § 3 de l'article 105 qui stipule qu'endéans les 6 mois à dater de la publication de la loi dans le Moniteur belge (11 janvier 2012), l'accord sectoriel des consommateurs doit être complété, si pas ces obligations pourront être imposées aux fournisseurs par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres.

Suite au nombre toujours croissant de plaintes et le travail de préparation politique approfondi, l'année 2011 a été une année de travail intense pour le Service de Médiation.

Enfin, le Service de Médiation a également mis en avant, au niveau européen, la protection belge des consommateurs dans le secteur de l'énergie par la présentation du Service de Médiation lors du "London Citizens Energy Forum" organisé par la Commission européenne le 26 octobre 2011 et par la création de NEON (National Energy Ombudsman Network) en collaboration avec les collègues/Médiateurs de l'Energie français et anglais.

## B. ORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

### Budget et réalisations 2011

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

Le Conseil des Ministres du 1<sup>er</sup> juin 2011 s'est concerté sur le financement et le budget des frais de fonctionnement du Service de Médiation pour 2011 et a approuvé un budget de 1.750.000 euros pour l'année de fonctionnement 2011.

Le budget est subdivisé de cette façon :

- dépenses de personnel : 1.311.500 EUR
- dépenses de fonctionnement : 374.000 EUR
- dépenses de capital : 64.500 EUR

### Organigramme du personnel 2011

La fonction de Médiateur/trice francophone n'a pas non plus été remplie en 2011. Vu le nombre toujours croissant de dossiers de plaintes le Service de Médiation a choisi de compléter le cadre du personnel et d'arriver à 17 équivalents temps plein (ETP) à la fin de 2011 de la manière suivante :

- un médiateur néerlandophone;
- un conseiller néerlandophone;
- neuf gestionnaires de dossiers (4 francophones et 5 néerlandophones)
- un secrétaire administratif et financier;
- un collaborateur administratif pour le secrétariat;
- trois collaborateurs administratifs;
- un collaborateur pour le soutien logistique.

### Dépenses de fonctionnement

En 2011, l'accent a surtout été mis sur l'amélioration du traitement administratif des plaintes. Un nouveau système de gestion des plaintes a donc été implémenté qui est actif depuis juin 2011.

La collaboration avec le Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication Fedict/ICT Share Services pour la gestion du réseau informatique et avec le Service Central des Dépenses Fixes/Service des traitements du Service public fédéral Finances pour la gestion des salaires et l'exécution du payroll a été maintenue.

Pour les achats de matériel informatique, de bureaux et de meubles il a encore été fait appel aux contrats-cadres du Service FOR du Service public fédéral Personnel et Organisation.

Le Service de Médiation a présenté les dépenses suivantes à la Cour des Comptes pour 2011:

- dépenses de personnel: 893.519,23 EUR
- dépenses de fonctionnement : 331.060,14 EUR
- dépenses de capital : 53.624,25 EUR

### Budget 2012

Le Service de Médiation a envoyé le 23 septembre 2011 un budget de dépenses de 1.773.000 euros pour l'année de fonctionnement 2012 au Ministre fédéral de l'Énergie.

Vu le statut des affaires courantes, le gouvernement fédéral précédent n'a plus discuté du dossier.

Le budget est subdivisé de cette façon :

- dépenses de personnel : 1.319.500 EUR
- dépenses de fonctionnement : 401.000 EUR
- dépenses de capital : 52.500 EUR

Pour l'année de fonctionnement 2012, l'organigramme suivant en ETP est proposé :

- deux Médiateurs (1 francophone et 1 néerlandophone);
- deux conseillers juridiques;
- neuf gestionnaires de dossiers (4 francophones et 5 néerlandophones)
- un secrétaire administratif et financier;
- un collaborateur administratif pour le secrétariat;
- quatre collaborateurs administratifs;
- un collaborateur pour le soutien logistique.

Pour les dépenses de fonctionnement et les investissements, les dépenses locatives et toutes les dépenses relatives à l'informatique restent les postes de frais les plus importants.

## C. FINANCEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

Le Service de Médiation est financé par les redevances de médiation:

- Ces contributions sont l'unique source de revenus, le système des redevances de médiation est fixé par les dispositions des articles 27, § 9 jusque et y compris § 13 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après dénommée loi électricité) et l'article 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations;
- Les entreprises d'énergie (dans ce cas les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution) doivent les payer au plus tard pour le 30 septembre de l'année de fonctionnement qui précède l'année à laquelle les redevances de médiation se rapportent.

Pour ce qui concerne le financement de l'année de fonctionnement 2012, le service a utilisé les mêmes paramètres que pour 2011, à savoir le nombre de points d'accès au réseau de distribution par entreprise d'énergie et une redevance de médiation de 0,21 euro par point d'accès au réseau de distribution .

Pour un budget de 1.773.000 euros, une redevance de médiation de 0,21 euro par point d'accès a été calculée, et ce sur la base du nombre total de points d'accès sur le réseau de distribution en Belgique au 31 décembre 2010 : 8.356.405 au total, à savoir 2.880.525 pour le gaz naturel et 5.475.880 pour l'électricité.

A partir de l'année de fonctionnement 2013, une autre méthode sera utilisée. La redevance de médiation par entreprise d'électricité et de gaz sera budgétée sur base de 2 facteurs :

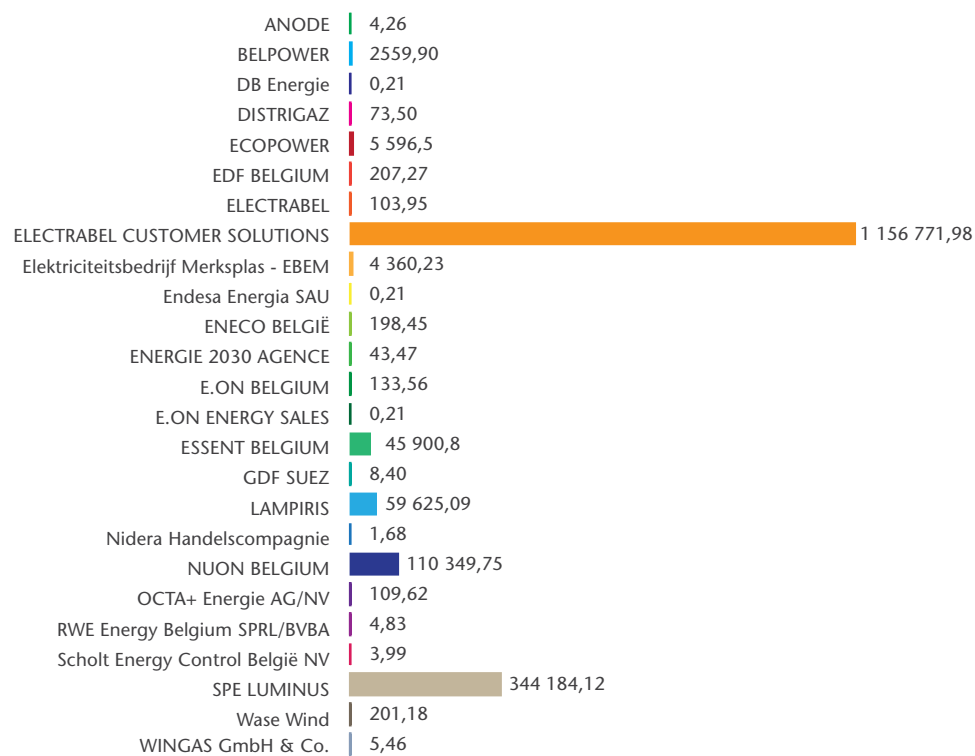
- Le nombre moyen de plaintes dans l'année écoulée précédant l'année de la fixation de la redevance de médiation : la redevance de médiation fixe.
- Le nombre de plaintes introduites dans l'année de fonctionnement écoulée par entreprise d'énergie : la redevance de médiation variable.



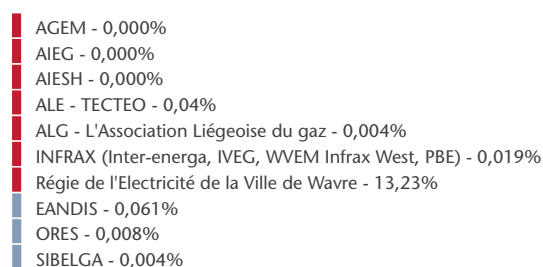
FOURNISSEURS - TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION (GAZ + ÉLECTRICITÉ) - %

ANODE	0,0003%
BELPOWER	0,1479%
DB ENERGIE	0,0000%
DISTRIGAZ	0,0042%
ECOPOWER	0,3234%
EDF BELGIUM	0,0120%
ELECTRABEL	0,0060%
ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS	66,8481%
ELEKTRICITEITSBEDRIJF MERKSPLAS - EBEM	0,2520%
ENDESA ENERGIA SAU	0,0000%
ENECO BELGIË	0,0115%
ENERGIE 2030 AGENCE	0,0025%
E.ON BELGIUM	0,0077%
E.ON ENERGY SALES	0,0000%
ESSENT BELGIUM	2,6525%
GDF SUEZ	0,0005%
LAMPIRIS	3,4456%
NIDERA HANDELSCOMPAGNIE	0,0001%
NUON BELGIUM	6,3769%
OCTA+ ENERGIE AG/NV	0,0063%
RWE ENERGY BELGIUM SPRL/BVBA	0,0003%
SCHOLT ENERGY CONTROL BELGIË NV	0,0002%
SPE LUMINUS	19,8899%
WASE WIND	0,0116%
WINGAS GMBH & CO.	0,0003%

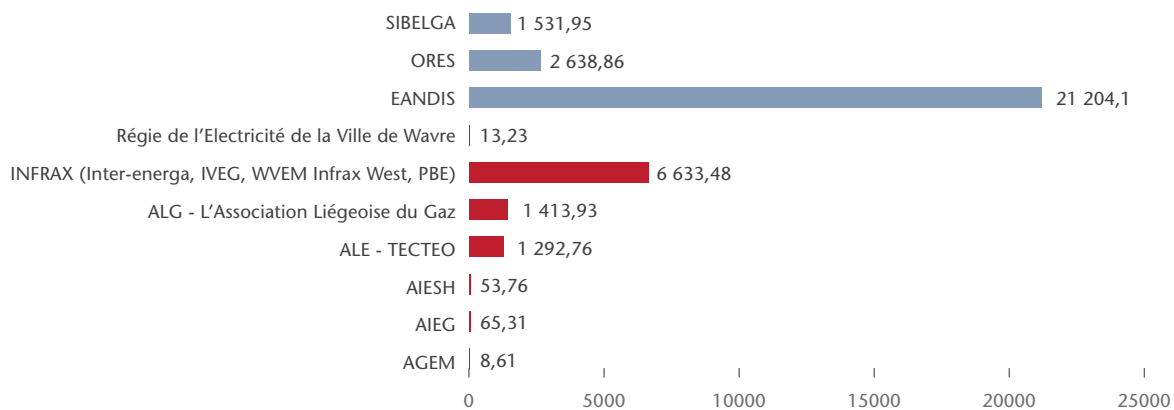
FOURNISSEURS - TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION (GAZ + ÉLECTRICITÉ) - EURO



## GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX - TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION 2011 - %



## GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX - TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION 2011 - EURO





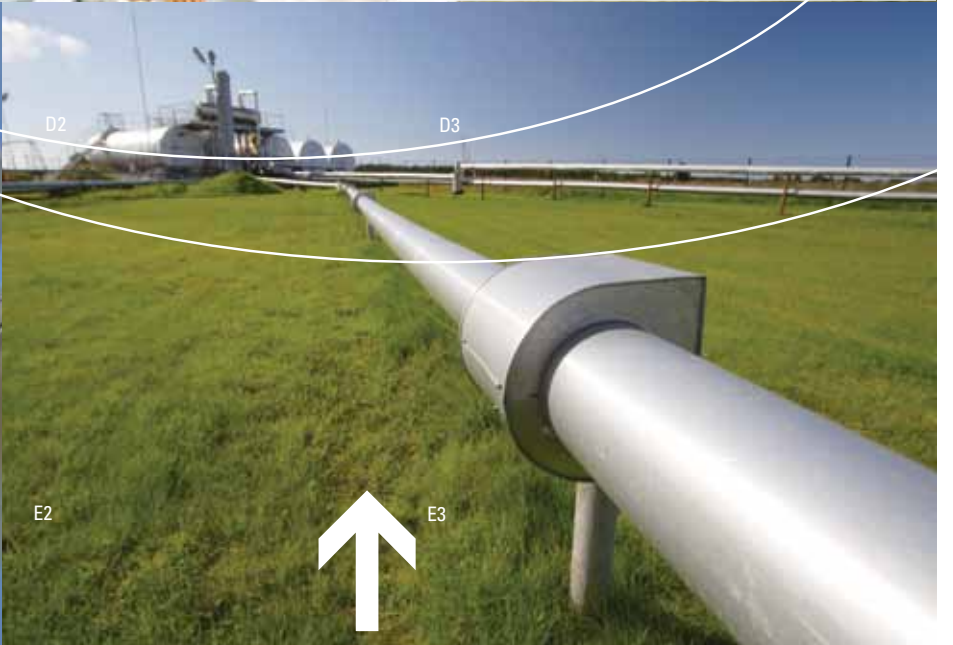
IMPARTIAL



D1

D2

C3



D1

D2

D3

E1

E2

E3



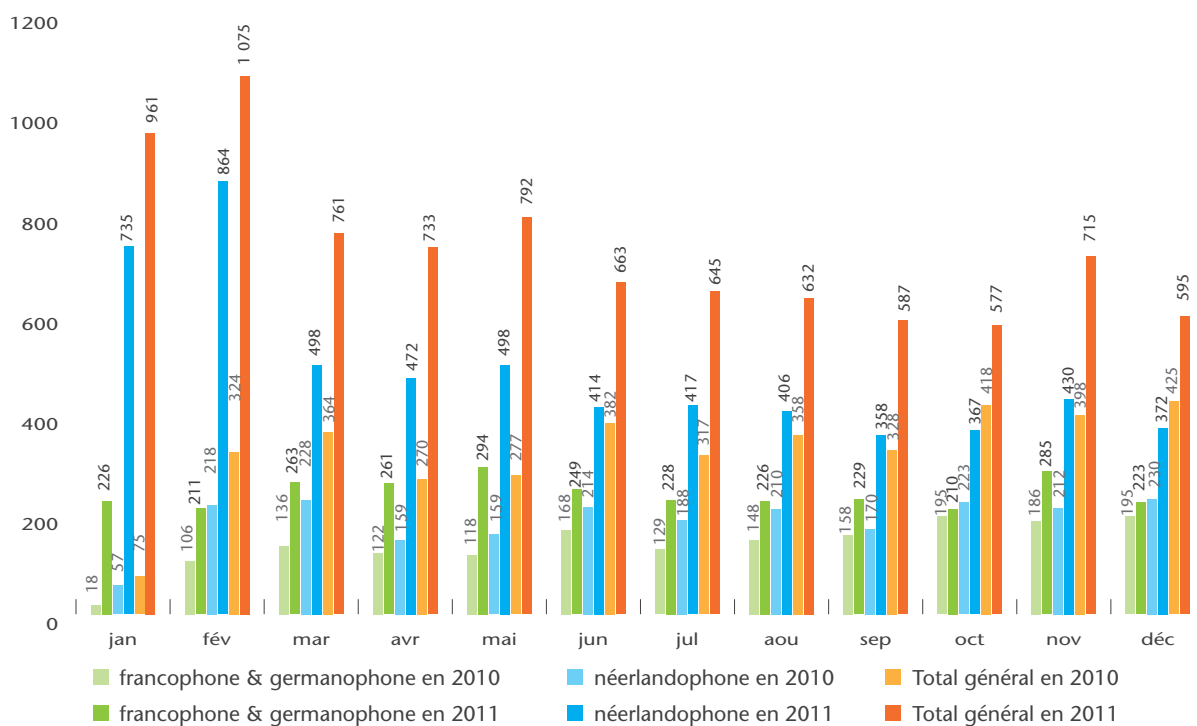
# PLAINTES REÇUES EN 2011

PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

En 2011, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 8.736 plaintes contre les entreprises d'électricité et de gaz naturel. Nous présentons ci-après la répartition détaillée de ces plaintes. Cet aperçu des plaintes englobe à la fois les litiges déclarés

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

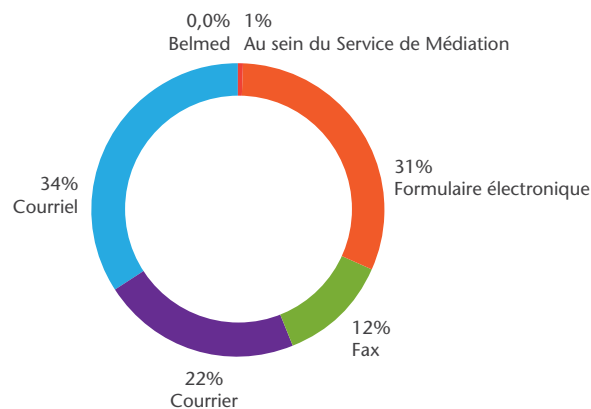


Le nombre de plaintes reçues par le Service de Médiation était chaque mois supérieur à 500. Durant les mois de janvier et février, le nombre de plaintes reçues atteignait même presque 1000 par mois et même plus. Cette évolution des premiers mois était surtout due aux plaintes reçues suite à la double indemnité de rupture facturée aux clients qui avaient changé de fournisseur via un groupement d'achat (principalement celui organisé par la province d'Anvers – voir aussi le point C. ci-dessous, nombre de plaintes par province) et qui avaient clôturé un contrat énergie avec leur fournisseur actuel aussi bien pour la livraison d'électricité que de gaz naturel.

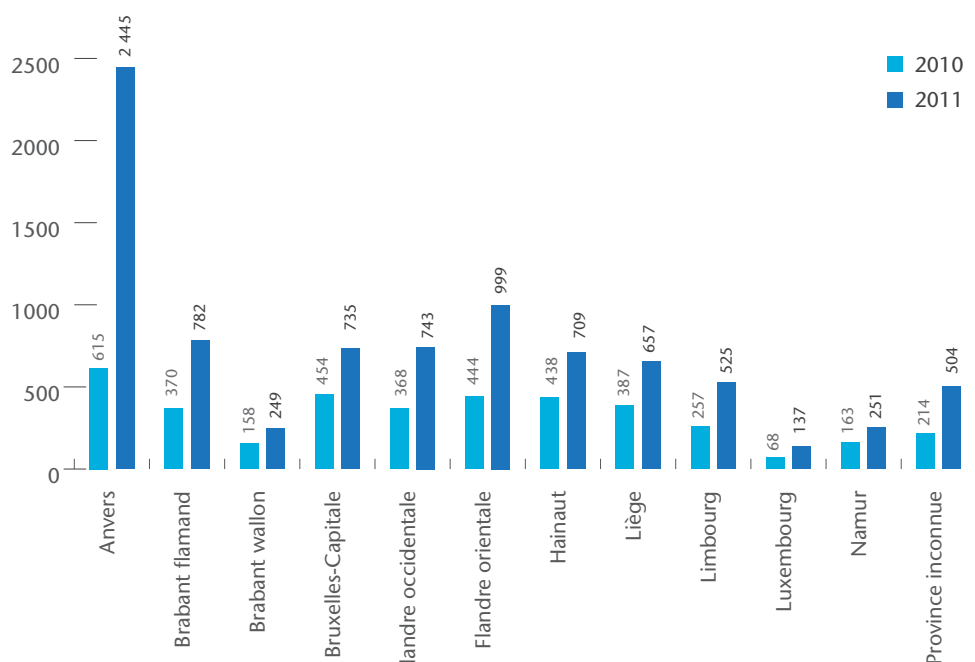
## B. MOYENS DE DÉPÔT

La majorité des plaintes sont introduites de manière électronique ou via le formulaire web disponible sur [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be) (2.702 plaintes), via une adresse e-mail [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be) (2.974 plaintes) ou via le système de plaintes électronique BELMED (12 plaintes) qui est actif depuis avril 2011 dans le cadre du "Online Dispute Resolution" (ODR). L'autre moyen de communication est le courrier postal (1.923 plaintes). Plus de 1.000 plaintes (1.071) sont encore introduites par fax. Un nombre restreint de dossiers sont également déposés sur place dans les locaux du Service de Médiation (54 plaintes).

### MOYEN DE DÉPÔT

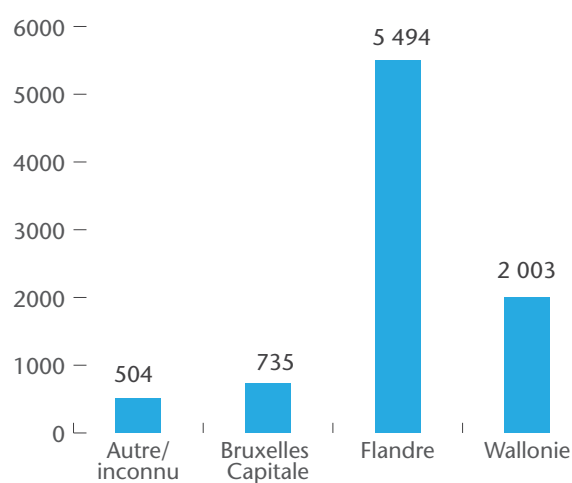


### C. NOMBRE DE PLAINTES PAR PROVINCE/ ARRONDISSEMENT ADMINISTRATIF DE BRUXELLES-CAPITALE



Comme déjà mentionné ci-dessus au point A., la part de plaintes de la province d'Anvers est surtout due aux plaintes reçues suite à la double indemnité de rupture facturée aux clients qui avaient changé de fournisseur via un groupement d'achat organisé par la province d'Anvers et qui avaient clôturé un contrat énergie avec leur fournisseur actuel aussi bien pour la livraison d'électricité que de gaz naturel.

#### D. NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGION

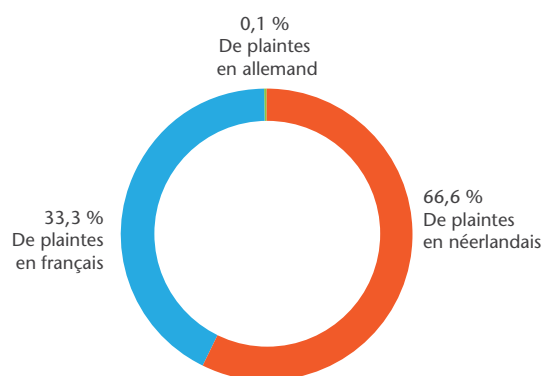


La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation dont l'adresse des plaignants était connue ou ne se trouvait pas à l'étranger, ont été introduites par des habitants de la Région flamande (67 %); ensuite par les habitants de la Région wallonne (24 %) et de la Région de Bruxelles-Capitale (9%).

#### E. NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE

Voici la répartition des plaintes par rôle linguistique en 2011 :

- 66,6 % de plaintes néerlandophones (5.874 plaintes);
- 33,3 % de plaintes francophones (2.943 plaintes);
- 0,1 % plaintes germanophones (9 plaintes).



#### 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 2011, le Service de Médiation comptait 7.254 plaintes contre les fournisseurs d'énergie et 1.434 plaintes contre les gestionnaires du réseau de distribution.

Il s'agit de plaintes telles qu'elles ont réellement été 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 compteur 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 de manière éronnée et tardive les données de compteur en facturation. Dans cet aperçu, vous voyez donc uniquement 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 qu'une autre partie constituait le fondement de la plainte.

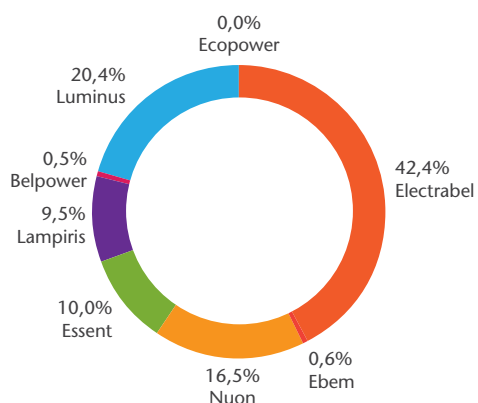
i. Nombre de plaintes par fournisseur

fournisseurs	TOTAL 2010	TOTAL 2011
BELPOWER	18	20
EBEM	22	8
ECOPOWER	1	8
ELECTRABEL (CUSTOMER SOLUTIONS)	1.514	3.924
ENECO	-	14
ESSENT	357	610
LAMPIRIS	338	499
LUMINUS	729	1.261
NUON	590	900
OCTA +	-	10
Nombres de plaintes fournisseurs	3.569	7.254

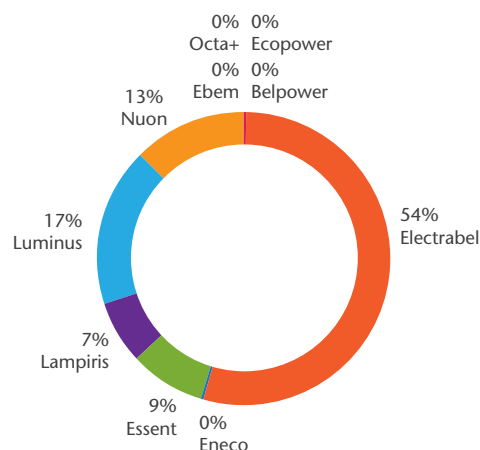
Pour certains fournisseurs d'énergie, le Service de Médiation n'a reçu aucune plainte. Le nombre de clients à qui ces derniers fournissaient de

l'énergie en 2011 sur le réseau de distribution belge était en effet minime.

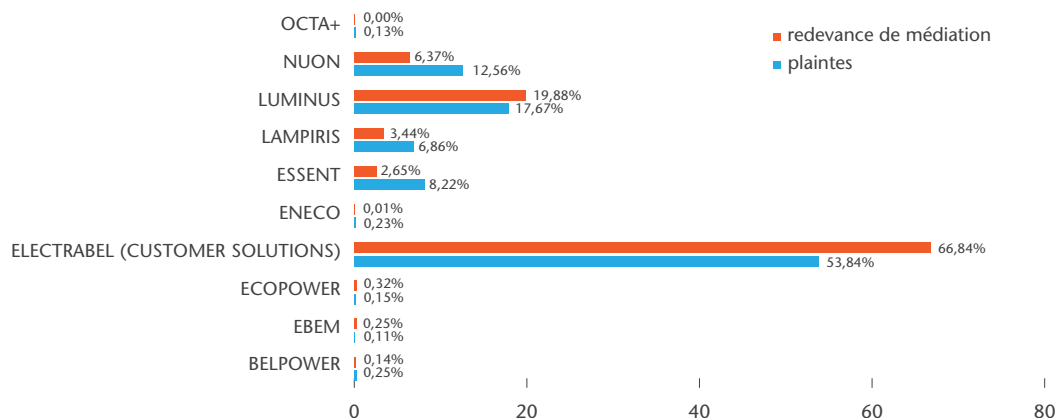
TOTAL FOURNISSEURS EN 2010



TOTAL FOURNISSEURS EN 2011



Comparaison avec la redevance de médiation versée en 2011 sur base des points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2010.





ii. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution

Le nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution est réparti entre :

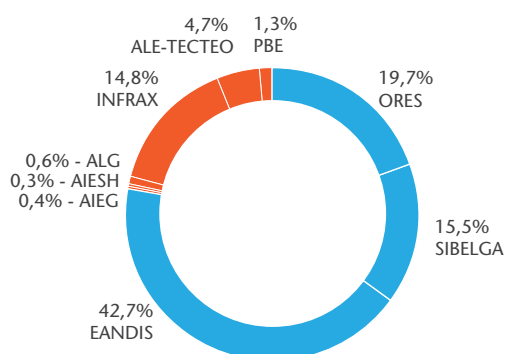
- des gestionnaires de réseau de distribution mixtes (gestion de distribution dans laquelle tant des autorités communales publiques qu'Electrabel prennent part au capital social) ;

- des gestionnaires de réseau de distribution purs (gestion de distribution dans laquelle le capital social a été apporté et est représenté uniquement par des autorités communales et provinciales).

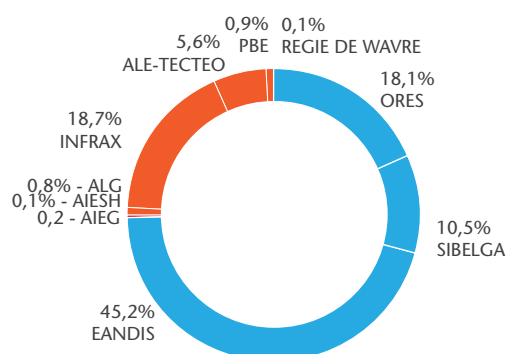
Certains gestionnaires de réseau sont gérés par des opérateurs comme EANDIS et INFRAX en Région flamande et ORES en Région wallonne.

Gestionnaire de réseau de distribution (GRD)	TOTAL 2010	TOTAL 2011
ORES	152	263
SIBELGA	120	156
EANDIS	330	653
<b>Nombre de plaintes GRD mixtes</b>	<b>602</b>	<b>1072</b>
AIEG	3	2
AIESH	2	1
ALG	5	12
INFRAX	114	253
ALE – TECTEO	36	83
PBE	10	10
REGIE DE WAVRE	-	1
<b>Nombre de plaintes GRD purs</b>	<b>170</b>	<b>362</b>

TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION EN 2010



TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION EN 2011

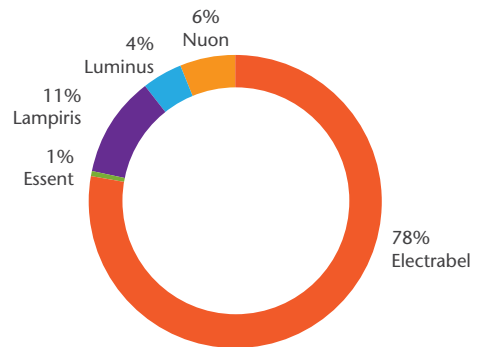


### G. NOMBRE DE PLAINTES PAR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE ET PAR RÉGION

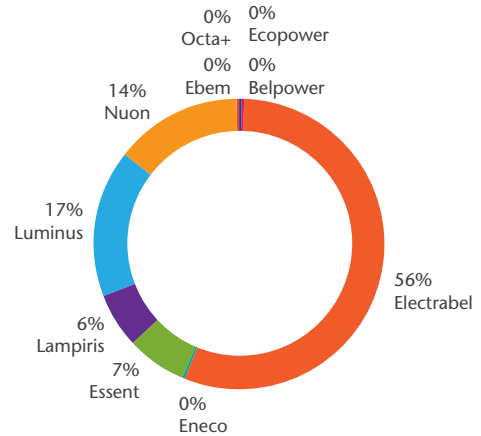
Ci-dessous, une répartition entre le nombre de plaintes par fournisseur et par région. Pour la comparaison par région, il faut bien sûr tenir compte de l'organisation et du fonctionnement du marché régional de l'énergie et donc aussi des fournisseurs qui sont actifs sur ledit marché pour aussi bien les clients résidentiels que professionnels.

Pour les gestionnaires de réseau de distribution, cette répartition par région n'est pas faite car ces entreprises sont actives au sein de zones de distribution précises qui se trouvent en majeure partie dans les frontières géographiques des régions.

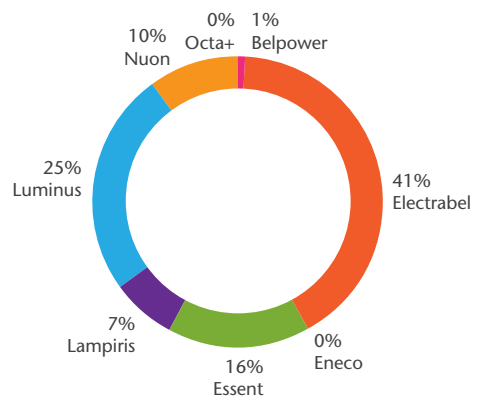
#### REGION DE BRUXELLES-CAPITALE



#### REGION FLAMANDE



#### REGION WALLONNE

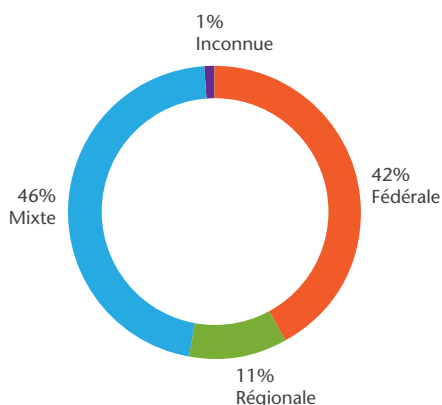


## H. NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE

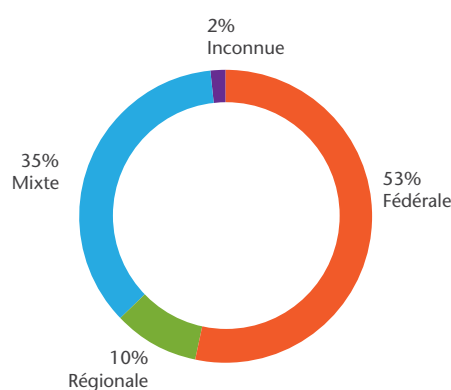
4.667 plaintes (53 %) avaient trait au domaine de la compétence fédérale, contre 840 plaintes (10 %) relevant du domaine de la compétence régionale. 3078 plaintes (35 %) relevaient de la compétence à la fois du pouvoir fédéral et des instances régionales. Pour 142 plaintes (2 %), aucun domaine de

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 DOSSIERS PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE EN 2010



### NOMBRE DE DOSSIERS PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE EN 2011



#### i. Compétence fédérale exclusive

4.667 plaintes (53 %) 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 réponse tardive, insuffisante ou inexistante à une plainte) ;
- au **paiement des factures** (par exemple 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 fédéraux et des taxes) ;
- à la **contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire** (par exemple des tarifs pour les clients professionnels et des tarifs sociaux).

Pour résumer, nous pouvons donc dire que les

plaintes relevant du domaine de la compétence fédérale ont trait aux domaines suivants :

- prix de l'énergie, tarifs (sociaux), tarifs de transport et de distribution, 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 régionale exclusive

840 plaintes (10 %) 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 Wallonie :**

- plaintes contre les gestionnaires des réseaux 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 d'affiliation) ou l'enregistrement et la validation des données des compteurs ;
- plaintes relatives au respect des obligations de service public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs ;
- plaintes contre les fournisseurs ou gestionnaires de réseau au sujet de contestations découlant d'une demande d'indemnisation n'ayant pas été accordée.

**Pour Bruxelles :**

- plaintes contre les gestionnaires des réseaux de distribution au sujet des aspects techniques (par exemple les conditions de raccordement) ;
- plaintes contre des fournisseurs commerciaux ou sociaux au sujet des obligations de service public pour la livraison d'électricité ou de gaz naturel.

**Pour la Flandre :**

- plaintes au sujet des obligations de service public d'ordre social ou écologique ;

- plaintes contre les gestionnaires des réseaux de distribution au sujet des aspects techniques (par exemple le respect des règlements techniques) ;
- plaintes qui font l'objet d'une procédure de médiation et/ou d'une procédure de règlement des différends.

**iii. Compétence fédérale et régionale**

Certaines factures d'énergie contestées relevaient à la fois de la compétence fédérale et de la compétence régionale. Dans ce cas, elles ont été traitées par le Service de Médiation. En 2011, il s'agissait de 3.078 plaintes au total (35 %).

**I. NOMBRE DE PLAINTES PAR TYPE D'ÉNERGIE ET CLIENT FINAL**

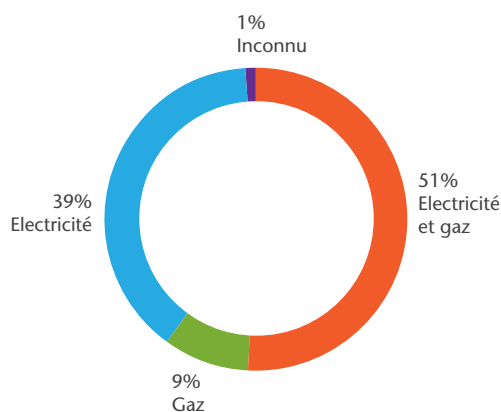
**i. Par type d'énergie**

Voici la répartition des plaintes par type d'énergie.

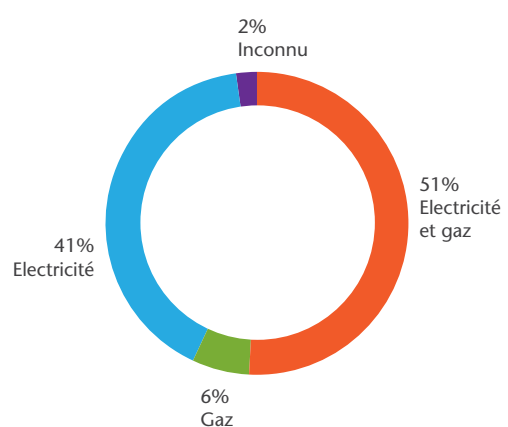
La majorité des plaintes (51 %) avaient donc trait à des factures d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel. 6 % concernaient seulement le gaz naturel et 41 % uniquement l'électricité.

178 plaintes (2 %) 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.

PAR TYPE D'ÉNERGIE 2010



PAR TYPE D'ÉNERGIE 2011

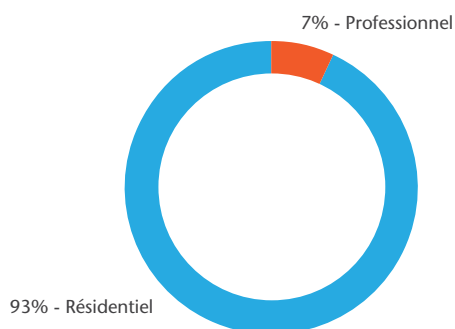


## ii. Par type de client final

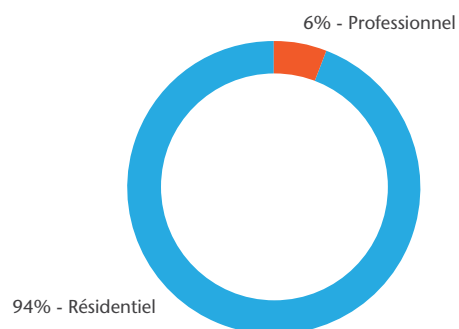
La compétence du Service de Médiation n'est pas limitée aux clients résidentiels ou particuliers. Les clients professionnels des entreprises d'énergie

peuvent déposer plainte au Service de Médiation. En 2011, presque 6 % des plaintes (497 plaintes au total) concernaient des clients finals professionnels comme des entreprises individuelles mais aussi des sociétés et des associations.

PAR CLIENT FINAL 2010



PAR CLIENT FINAL 2011



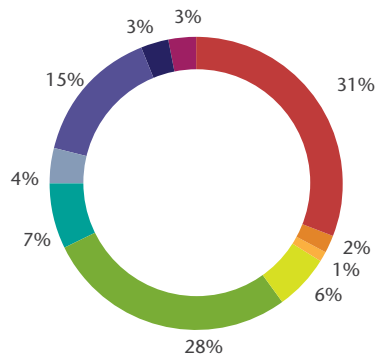
## J. NOMBRE DE PLAINTES PAR TYPE DE PLAINE ET ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### i. Par type de plainte

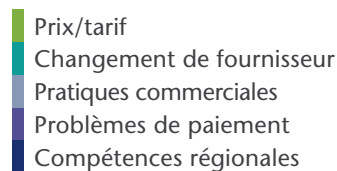
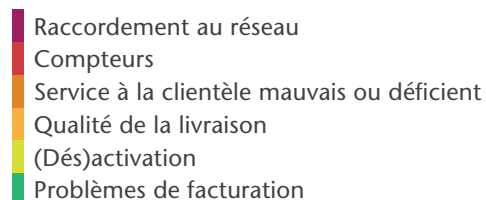
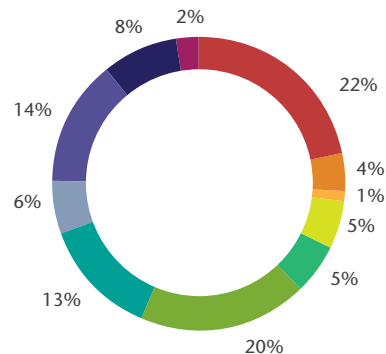
Le Service de Médiation utilise à des fins de reporting un système de classification des plaintes des consommateurs. Ce système repose sur une méthode recommandée par le « Council of European Energy Regulators (CEER) ». Ce sys-

tème 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 classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes – C(2010)3021 définitive).

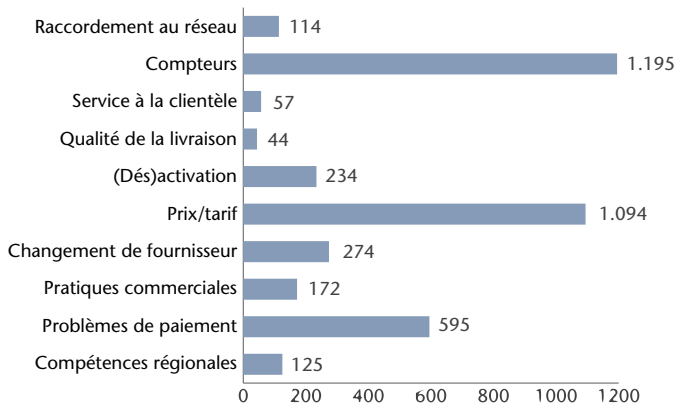
PAR TYPE DE PLAINE 2010



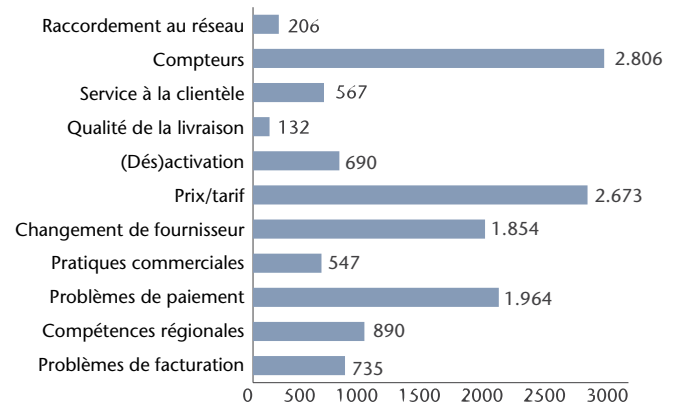
PAR TYPE DE PLAINE 2011



PAR TYPE DE PLAINTE 2010



PAR TYPE DE PLAINTE 2011



Les plaintes reçues par le Service de Médiation en 2011 avaient principalement trait à des contestations au sujet :

- de la clarté de la facturation et des prix et tarifs (sociaux) appliqués et le processus de facturation comme le manque de transparence ou une facturation tardive (26 %) ;
- du traitement des données des compteurs à l'occasion du relevé annuel, d'un déménagement, d'un décès, de l'inoccupation d'une habitation, de l'installation de panneaux solaires, ... (21 %) ;
- du paiement des factures, par exemple les plans de paiement échelonné, les remboursements (tardifs), les paiements par domiciliation, les régimes de garantie, la (menace de) résiliation des contrats de livraison d'énergie ou les coupures pour défaut de paiement (20 %).

Les problèmes de changements de fournisseurs occupent également une place importante (14 %), en particulier la double indemnité de rupture de 50 ou 75 euros qui est facturée aux consommateurs qui ont mis fin à leur contrat avec leur fournisseur précédent pour les 2 types d'énergie via un groupement d'achat d'électricité ou de gaz naturel.

Les autres plaintes avaient trait :

- aux compétences régionales (autres que les données de compteur et les clôtures) comme les raccordements au réseau, la qualité de la livraison, les obligations de service public d'ordre social et écologique (9 %) ;
  - à la qualité de la prestation de services entre autres par téléphone et par e-mail (4 %) ;
  - aux pratiques du marché, comme l'information et la publicité précontractuelle, les conditions contractuelles et les pratiques commerciales dans le cadre de la vente et du marketing (4 %) ;
- 1 % des types de 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...

## 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. Nous occultons ici certaines données statistiques parce que nous ne disposons pas d'une image suffisamment représentative nous permettant de les évaluer.

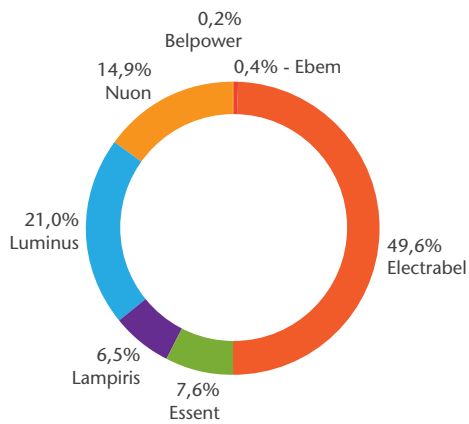
**Problèmes de comptage**  
(21 % de tous les types de plaintes)

On entend par problèmes de comptage les plaintes qui ont trait à la consommation facturée après un relevé des compteurs (ou en l'absence

de relevé des compteurs), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une modification d'affectation d'un logement.

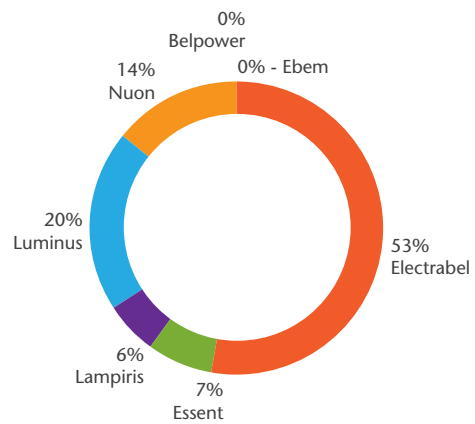
PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR FOURNISSEUR (2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
2	4	551	84	72	233	165



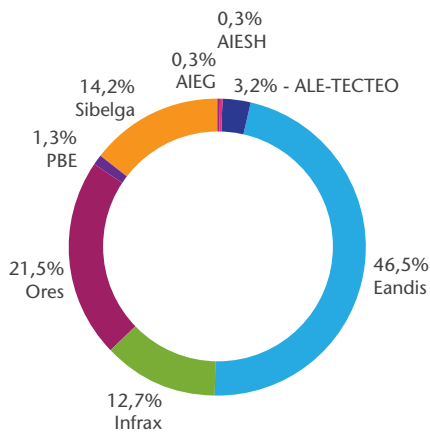
PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR FOURNISSEUR (2011)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
5	5	1 279	164	147	469	343



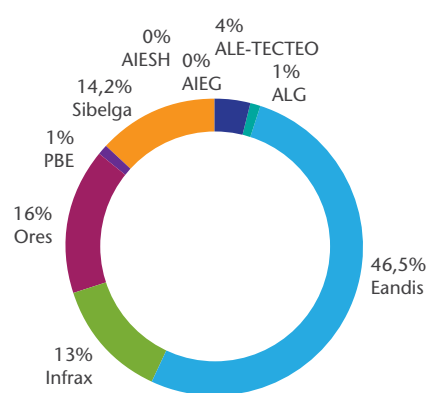
PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2010)

AIEG	AIESH	Ale-Tecteo	Eandis	Infrax	Ores	PBE	Sibelga
1	1	10	147	40	68	4	45



PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2011)

AIEG	AIESH	Ale-Tecteo	ALG	Eandis	Infrax	Ores	PBE	Sibelga
2	2	32	4	414	102	130	9	107



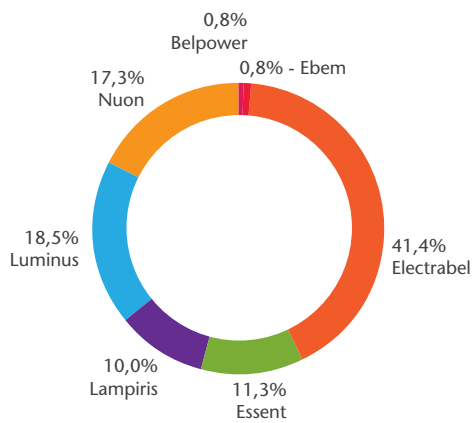
**Transparence des prix et des tarifs  
(20 % de tous les types de plaintes)**

En matière de transparence des prix, nous devons faire une distinction entre les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires des réseaux de distribution. Les fournisseurs offrent librement des prix libéralisés de l'énergie et les facturent au consommateur final. Les gestionnaires des réseaux de distribu-

tion travaillent pour la distribution et le raccordement selon des tarifs régulés qui ont été imposés ou approuvés par la CREG. Il a régulièrement été demandé aux fournisseurs d'énergie d'expliquer par exemple la distinction entre des prix libéralisés de l'énergie, des tarifs régulés et des prélèvements imposés par les autorités (contribution fédérale, cotisation sur l'énergie, TVA).

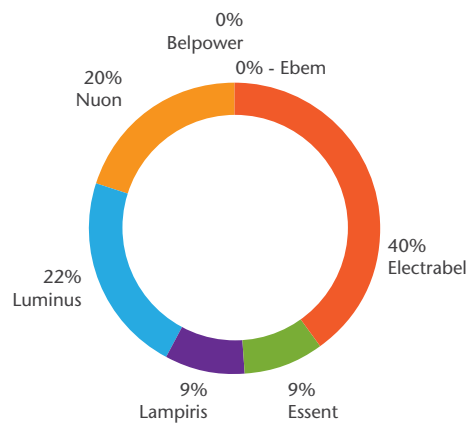
TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS  
PAR FOURNISSEUR (2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
8	8	424	116	102	190	177



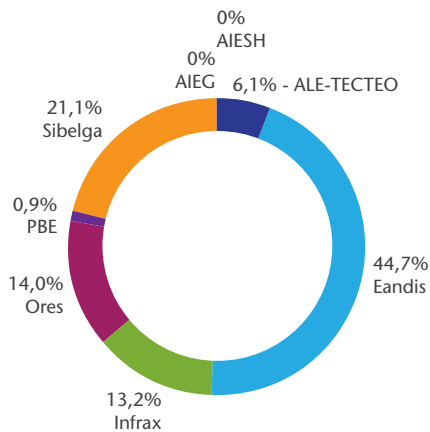
TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS  
PAR FOURNISSEUR (2011)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
5	1	908	206	199	496	435



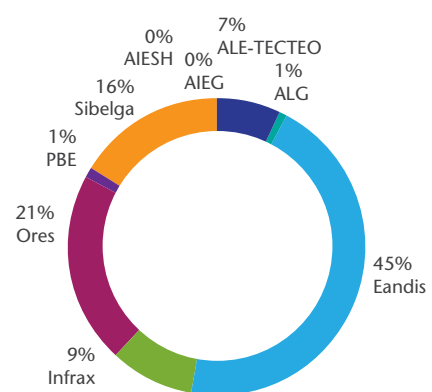
TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS  
PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE  
DISTRIBUTION (2010)

Ale-Tecteo	Eandis	Infrac	Ores	PBE	Sibelga
7	51	15	16	1	24



TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS  
PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE  
DISTRIBUTION (2011)

Ale-Tecteo	ALG	Eandis	Infrac	Ores	PBE	Sibelga
20	2	125	24	59	2	45





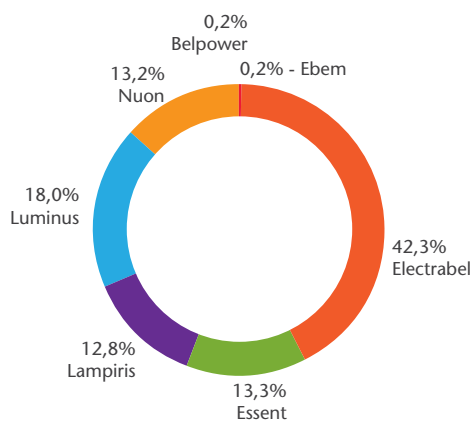
**Problèmes de paiement  
(15 % de tous les types de plaintes)**

Les plaintes relatives à des problèmes de paiement avaient principalement trait à des plans de paiement échelonné, 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.

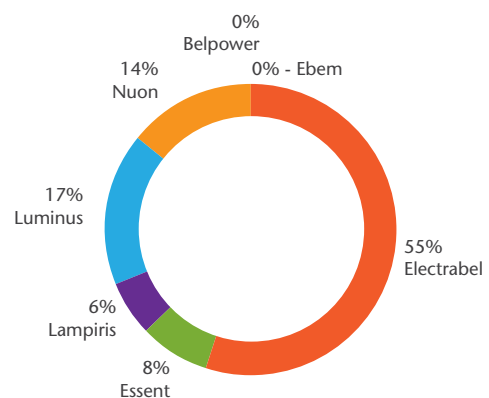
PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
1	1	244	77	74	104	76



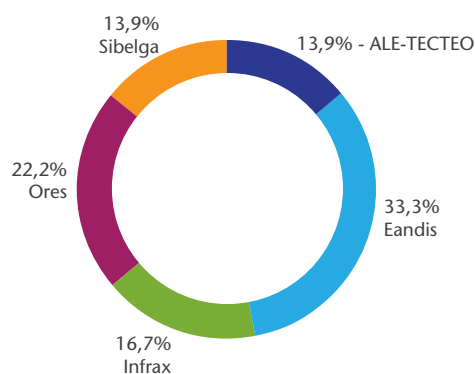
PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2011)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
6	2	1 042	154	116	315	269



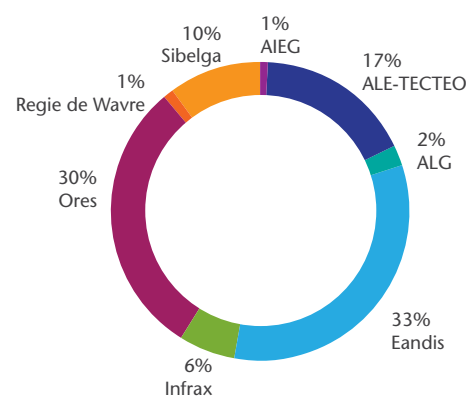
PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2010)

Ale-Tecteo	Eandis	Infrax	Ores	PBE	Sibelga
5	12	6	6	8	5



PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2011)

AIEG	Ale-Tecteo	ALG	Eandis	Infrax	Ores	Regie de Wavre	Sibelga
1	18	2	34	6	31	1	11



### Changement de fournisseur (14 % de tous les types de plaintes)

Le Service de Médiation constate qu'en dépit de toutes les conventions et de tous les engagements visant à garantir le déroulement fluide d'un changement de fournisseur, l'imputation d'indemnités de rupture et le respect des délais continuent à poser problème pour les fournisseurs.

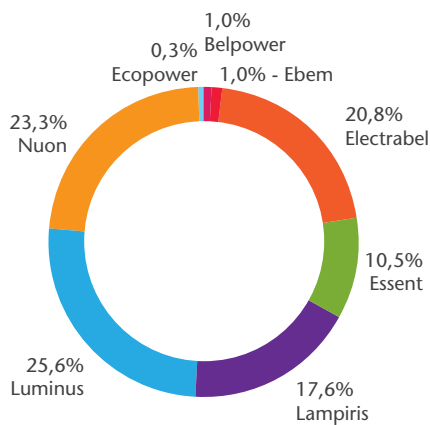
A l'analyse de ces dossiers de plaintes, le Service de Médiation contrôle aussi bien le rôle de l'ancien que du nouveau fournisseur. Le nouveau fournisseur veille à ce que le changement se déroule correctement et à ce que le nouveau contrat de fourniture ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation stipulé dans l'ancien

contrat, sauf demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite. L'ancien fournisseur doit envoyer une facture de clôture au client transféré dans un délai raisonnable, à apprécier en fonction de l'envoi des données de comptage par les gestionnaires de réseau de distribution.

Au sujet de ce type de plaintes, il y a eu un véritable pic, à savoir les doubles indemnités de rupture de 50 ou 75 euros qui ont été facturées par les fournisseurs suite à la résiliation d'un contrat d'énergie qui avait été conclu aussi bien pour l'électricité que pour le gaz naturel (plus de 1.500 plaintes reçues).

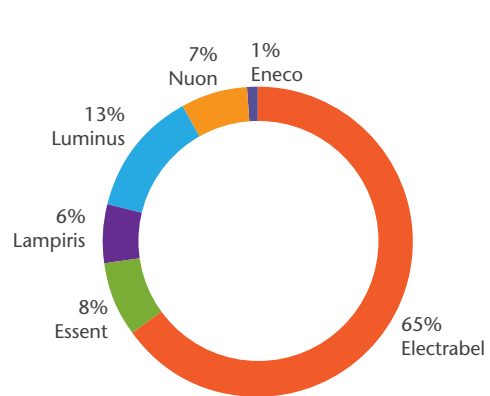
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	ecopower
3	3	65	33	55	80	73	1



CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2011)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	Eneco
6	2	1 234	147	111	251	143	11



### Compétences régionales

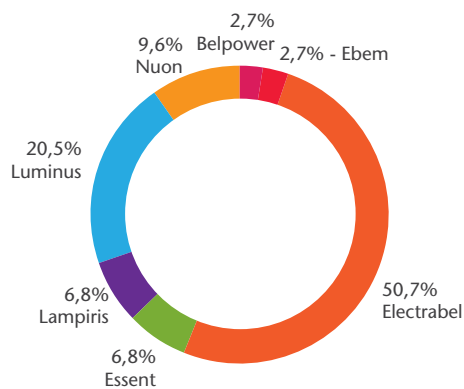
(9 % de tous les types de plaintes)

Ces plaintes avaient trait à d'autres compétences régionales que les données de comptage et les (dés-)activations et concernaient principalement l'application de mesures régionales spécifiques sur la facture d'énergie vu les obligations de service public d'ordre social et écologique qui sont

imposées aux fournisseurs. C'est ainsi que l'on applique par exemple en Flandre, pour les clients finaux résidentiels, une quantité gratuite d'électricité, et que les coûts du courant vert et de la cogénération sont répercutés dans le prix facturé par les fournisseurs en raison des obligations régionales en matière d'énergie renouvelable.

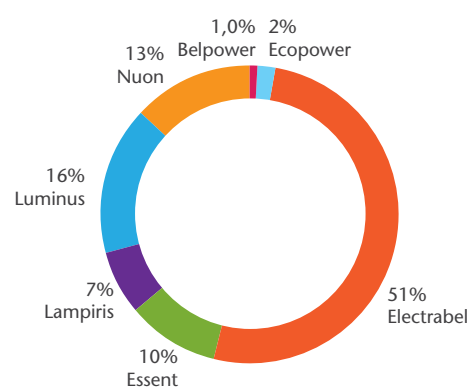
COMPÉTENCES RÉGIONALES (2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
3	3	37	5	5	15	7



COMPÉTENCES RÉGIONALES (2011)

Belpower	Ecopower	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	Eneco
2	7	224	44	30	70	58	1

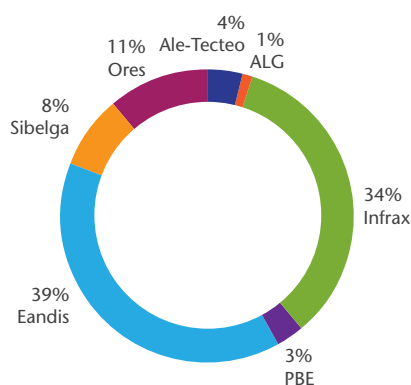


Ces plaintes relatives aux compétences régionales concernaient également des problèmes de raccordement au réseau de distribution (les délais pour le raccordement, les temps d'attente ou même le refus de raccordement), la qualité de

la livraison comme les pannes de courant et les éventuelles demandes de compensation financière pour préjudice subi qui en découle. Ces activités sont du ressort des gestionnaires du réseau de distribution.

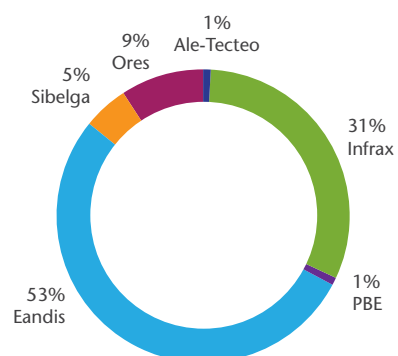
RACCORDEMENT

Ale-Tecteo	ALG	Infrax	PBE	Eandis	Sibelga	Ores
7	1	59	6	67	13	18



QUALITE DE FOURNITURE

Ale-Tecteo	Infrax	PBE	Eandis	Sibelga	Ores
1	35	1	61	6	10



**Déconnexion/drop  
(5 % de tous les types de plaintes)**

Les fournisseurs et les gestionnaires de réseau sont soumis à des obligations de service public d'ordre social.

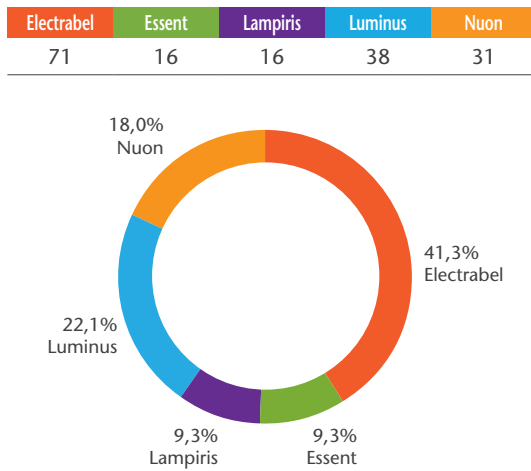
Il existe ainsi pour les clients résidentiels des mesures de protection en cas de problèmes de paiement vis-à-vis d'un fournisseur. Des règles existent lors de la coupure et du raccordement pour l'alimentation en électricité et en gaz naturel après un déménagement, en cas de fraude, dans le cas d'une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

Le Service de Médiation a constaté que des problèmes se posaient à cet égard avec les clôtures de contrats professionnels. Les clients profession-

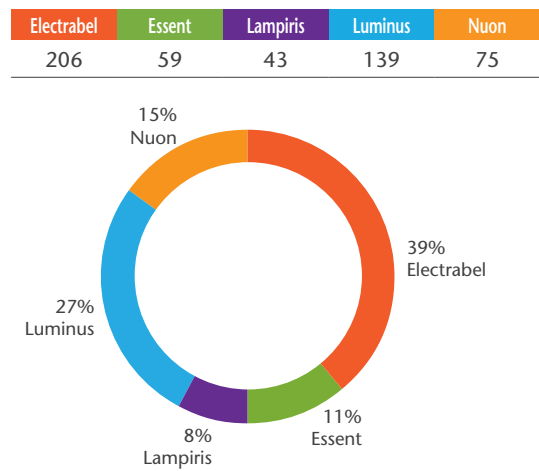
nels confrontés à des problèmes financiers ne bénéficient en effet pas de la même protection que les clients finals résidentiels. En Wallonie, le principal problème a manifestement trait à l'installation de compteurs à budget. Lorsque les clients sont confrontés à des difficultés de paiement, les fournisseurs commerciaux peuvent demander ou menacer d'installer ces compteurs.

De telles plaintes sont adressées aussi bien au fournisseur qu'au gestionnaire de réseau de distribution vu que le fournisseur donne l'ordre du « drop » (contrats résidentiels) ou de coupure (contrats professionnels), le gestionnaire de réseau de distribution assure alors la reprise de la livraison, l'installation d'un compteur à budget et la coupure effective.

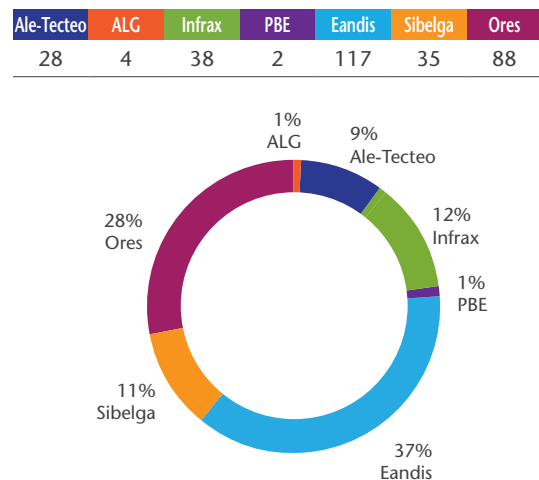
DESACTIVATION/DROP  
PAR FOURNISSEUR (2010)



DESACTIVATION/DROP  
PAR FOURNISSEUR (2011)



DESACTIVATION/DROP  
PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE  
DISTRIBUTION



### Processus de facturation

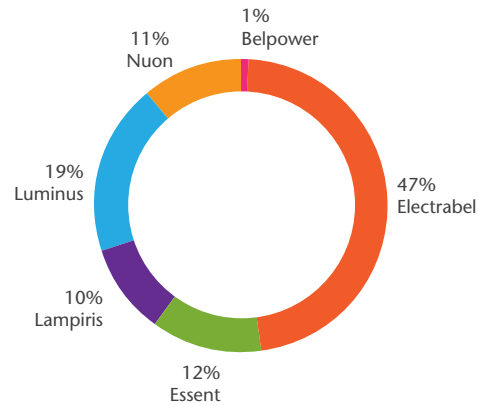
(6 % de tous les types de plaintes)

Ces plaintes ne concernent pas tellement la clarté de la facture d'énergie en elle-même (voir à ce sujet la transparence des prix et des tarifs) mais le flou de la facturation parce qu'il n'y a pas d'envoi de facture ou une facture tardive est envoyée ou parce que le processus de factures successives et de remboursements et/ou de paiements est devenue imprécise ou incompréhensible pour le consommateur.

Ces problèmes de facturation ont d'habitude à voir avec un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation comme les données des clients ou de comptage.

### PROCESSUS DE FACTURATION

Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	Belpower
331	84	67	135	74	4



### Les pratiques du marché

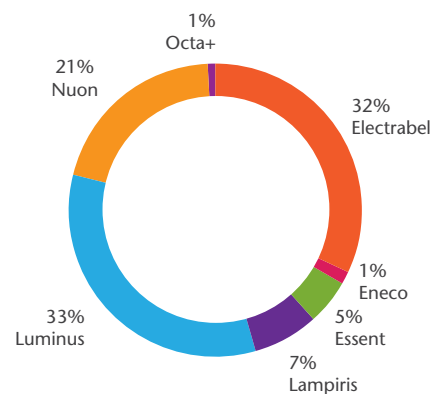
(4 % de tous les types de plaintes)

L'objet de ces plaintes concerne la référence à d'éventuelles pratiques commerciales déloyales ou trompeuses de certains fournisseurs d'énergie. Ces plaintes se rapportent à de l'information ou de la publicité précontractuelle, des pratiques commerciales relatives à la vente et au marketing et au sujet du respect des conditions contractuelles ou leur conformité au regard de l'accord des consommateurs "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel".

Quand le Service de Médiation dans le cadre de l'analyse d'une plainte constate qu'il y a une infraction éventuelle à la réglementation relative aux pratiques de marché ou la protection du consommateur, ces dossiers sont aussi transmis pour suite utile à la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie.

### LES PRATIQUES DU MARCHÉ

Electrabel	Eneco	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	Octa +
161	6	26	36	167	102	4



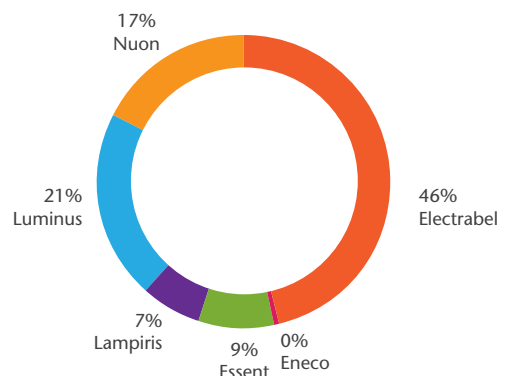
### Service à la clientèle

(4 % de tous les types de plaintes)

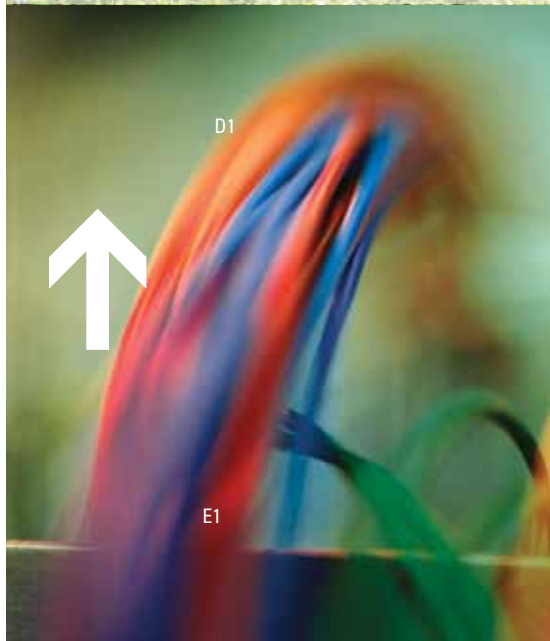
Le Service de Médiation a également pris en compte la prestation de services des fournisseurs d'énergie dans le système de gestion des plaintes. Cela concerne ici l'enregistrement des plaintes qui sont formulées à l'égard du service clientèle au niveau des appels téléphoniques (callcenter), traitement électronique de l'information et des plaintes d'une autre façon comme la visite à un bureau de plaintes.

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

Electrabel	Eneco	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
235	2	43	33	106	88



# ACCESSIBLE



C1

C2

C3

D1

D2

D3

E1

E2

E3

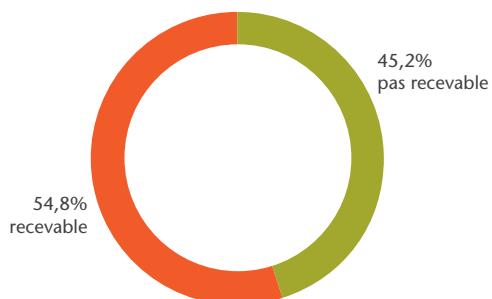
# 3 PLAINTES POUR MÉDIATION

(PLAINTES RECEVABLES)

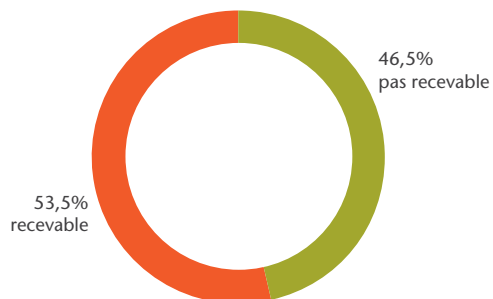
## A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 4.036 plaintes recevables en 2011. Cela représente 53,5 % de plaintes qui relèvent des compétences du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES 2010



NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES 2011



## B. Nombre de plaintes irrecevables

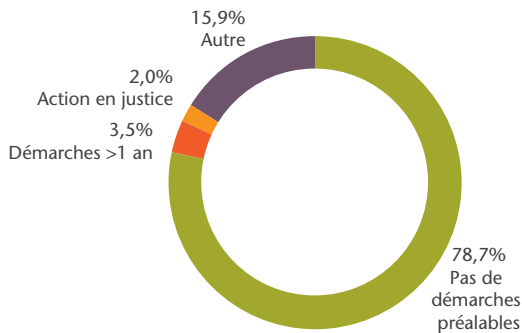
Les autres plaintes (3.517, 46,5 %) n'étaient pas recevables pour les motifs suivants :

- 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 assez (70 % des plaintes irrecevables);
- La plainte faisait déjà l'objet d'une procédure en justice (2 % des plaintes irrecevables);
- La plainte avait déjà été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie (1 % des plaintes irrecevables);
- le Service de Médiation n'est informé que des plaintes adressées pour la première fois au fournisseur d'énergie ou les données d'adresse n'ont pas été communiquées (27 % des plaintes irrecevables).

### NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES

2010

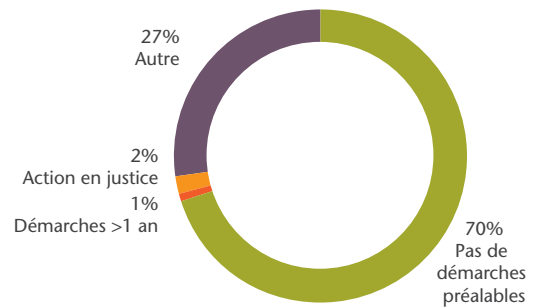
Pas de démarches préalables	Démarches > 1 an	Procédure en justice	Autre
1.231	54	31	248



### NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES

2011

Pas de démarches préalables	Démarches > 1 an	Procédure en justice	Autre
2.421	50	61	952



## C. Nombre de plaintes pas compétentes

Pour 1.183 plaintes (13,5 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait :

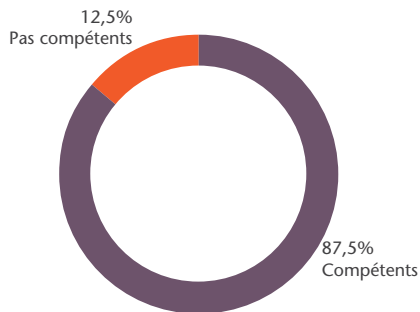
- exclusivement des compétences régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Les plaintes ont alors été envoyées au Service de médiation régional wallon compétent (SRME) créé par le Régulateur wallon (CWaPE) (157 plaintes) ou ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation avec renvoi au Régulateur flamand compétent VREG (511 plaintes) ou le Régulateur bruxellois BRUGEL (41 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 (191 plaintes) ;
- Les pratiques de marché de certains fournisseurs. Les plaintes ont été renvoyées à la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie (111 plaintes) ;
- la compétence d'autres services de médiation fédéraux ou régionaux (41 plaintes).



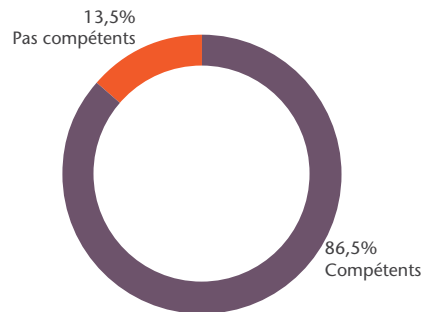
Le Service de Médiation a également traité 131 procédures dites d'urgence. Ces procédures ont pour objectif de clarifier rapidement la situation

du client pour éviter une coupure injustifiée ou l'absence de raccordement dans les trois jours.

NOMBRE DE PLAINTES PAS COMPÉTENTES  
2010



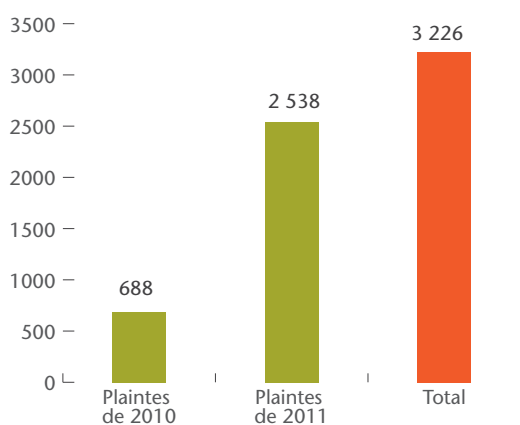
NOMBRE DE PLAINTES PAS COMPÉTENTES  
2011



#### D. Nombre de plaintes clôturées

Le Service de Médiation a pu mener à bien et clôturer 3.226 dossiers de plaintes recevables en 2011 dont 688 clôturés qui concernaient encore des plaintes introduites en 2010 et 2.538 dossiers terminés qui se rapportaient à 2011.

NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES  
2010-2011



Pour 2011, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de presque 63 % et qu'en incluant les plaintes recevables restantes de 2010, le résultat de clôture atteint plus de 65 %. Ce résultat est meilleur qu'en 2010 (52 % de dos-

siers recevables clôturés) et est en grande partie dû à l'évolution du Service de Médiation en moyens et en personnel. Pour 2011, le Service de Médiation a pu pour la première fois disposer des moyens budgétaires suffisants (1.750.000 euros) grâce auxquels le cadre du personnel a pu être complété (16 équivalents temps plein) et le fonctionnement du service amélioré (mise en route d'un nouveau système de gestion des plaintes).

En outre, le Service de Médiation a continué à prêter ses services pour des plaintes qui en principe relèvent des compétences exclusives des Régulateurs d'énergie en Flandres (VREG) et à Bruxelles (BRUGEL).

Enfin, le Service de Médiation assure également le suivi de plaintes qui ne sont pas considérées comme 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. Si nous tenons compte des plaintes pour lesquelles le Service de Médiation assure cette prestation de service, presque 70 % des plaintes ont dès lors été finalisées en 2011.

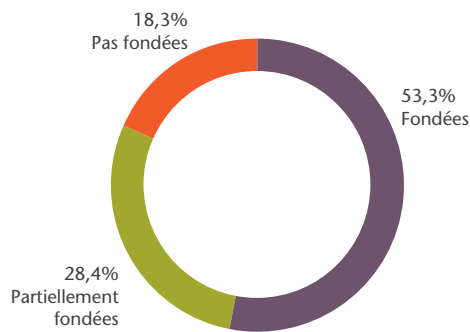
## E. Nombre de plaintes fondées (ou non)

Sur les 3.226 plaintes recevables clôturées en 2011, le Service de Médiation en a considéré :

- 2.168 comme fondées (67,2 %) ;
- 462 comme partiellement fondées (14,3 %) ;
- 596 comme non fondées (18,5 %).

NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON) 2010

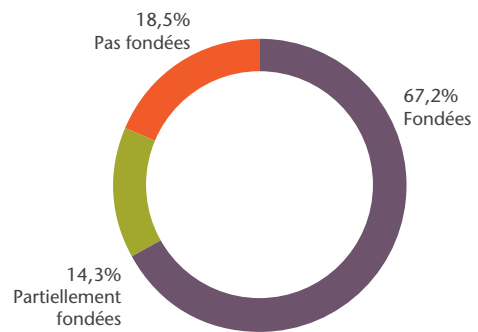
Fondées	Partiellement fondées	Non fondées
521	278	179



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 considérait une plainte comme partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas pour autant que la plainte ne reposait 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 pas encore une quelconque réglementation. Ces opérations relèvent plutôt de la stratégie commerciale de l'entreprise d'énergie. Quelques exemples : le nombre de mensualités des plans de paiement échelonné, 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.

NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON) 2011

Fondées	Partiellement fondées	Non fondées
2 168	462	596

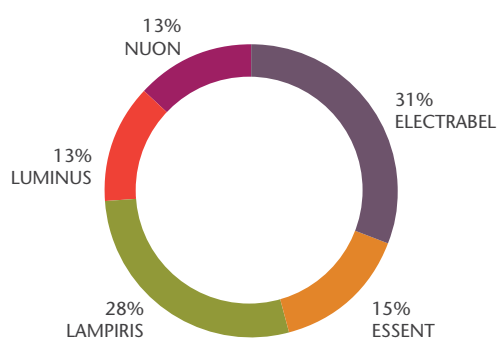


Une bonne définition d'une plainte est « l'expression de l'insatisfaction d'un consommateur ». D'autres services de règlement alternatif des litiges se basent également sur cette définition. Il s'agit alors de plaintes par lesquelles le consommateur exprime ses attentes implicites ou explicites à l'égard 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 règlement des litiges va reconnaître que le prestataire de services doit prendre des mesures pour résoudre le problème.

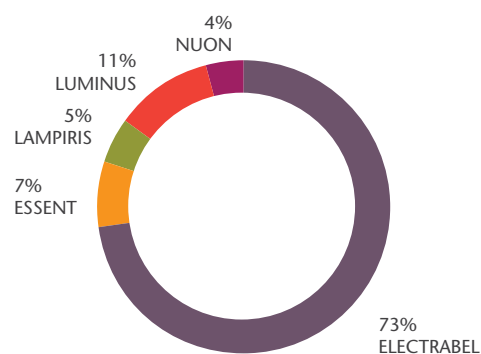
## F. Plaintes recevables par type de plainte et par entreprise d'énergie

Nous attirons ici l'attention sur quelques types de plaintes constatées par le Service de Médiation en 2011.

INDEMNITÉS DE RUPTURE 2010



INDEMNITÉS DE RUPTURE 2011

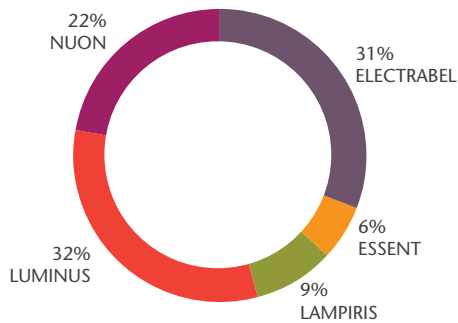


Les indemnités de rupture pour la résiliation anticipée ou irrégulière d'un contrat d'énergie étaient en 2011 le type de plainte spécifique qui s'est le plus présenté (plus de 1.500 plaintes) et plus précisément la double indemnité de rupture de maximum 50 ou 75 euros qui est facturée par certains fournisseurs suite à la résiliation d'un seul contrat d'énergie qui a été conclu aussi bien pour l'électricité que le gaz naturel.

La grande majorité de ces plaintes découlaient d'un changement de fournisseur lié à des groupements d'achats organisés en Flandres par les autorités (provinces et communes) et par certaines organisations.

Le Service de Médiation a pu en général clôturer ces plaintes de manière favorable et constate que le législateur a également porté attention à ce problème en ajoutant un volet protection des consommateurs via l'article 105 de la loi du 8 janvier 2012 portant modification de la loi électricité et gaz naturel (Moniteur belge du 11 janvier 2012) et relative à la transposition du 3<sup>ème</sup> Paquet Energie. Dans cet ajout, la double indemnité est interdite dans le cas d'un seul contrat énergie pour l'électricité et le gaz naturel, et l'indemnité de rupture est limitée à 50 euros. Ce règlement doit être repris dans l'accord sectoriel des consommateurs endéans les 6 mois de la date de publication de la loi dans le Moniteur (11 janvier 2012).

## DÉMÉNAGEMENT 2010



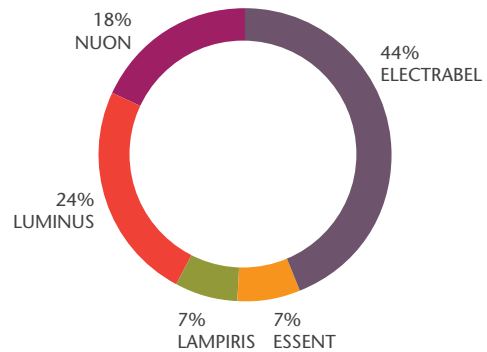
Un autre problème très fréquent se produit lors d'une procédure administrative dans le cadre d'un changement d'habitant d'un logement suite à un déménagement, une vente, un décès etc.

Un certain nombre de fournisseurs acceptent encore une simple communication unilatérale des relevés de compteurs le jour du déménagement. Cette communication peut intervenir par téléphone ou par écrit. Mais si une discussion s'engage par la suite au sujet des relevés des compteurs, le fournisseur peut selon l'accord des consommateurs exiger de l'habitant précédent qu'il transmette ses données de comptage par écrit ou via un support durable, signées aussi bien par le nouvel habitant que par le précédent. Après un certain temps, il n'est en effet plus toujours évident de présenter ce document.

En outre, il y a aussi des fournisseurs qui stoppent seulement la facturation de la consommation du logement précédent dès qu'ils sont informés du déménagement. Lorsque le consommateur n'a pas annoncé son déménagement endéans les 7 jours calendrier suivant la date dudit déménagement, l'accord des consommateurs permet en effet au fournisseur de facturer la consommation d'énergie dans le logement précédent jusqu'au plus tard le 45<sup>ème</sup> jour calendrier après la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.

Ce règlement relatif aux déménagements fait que les habitants précédents d'un logement peuvent

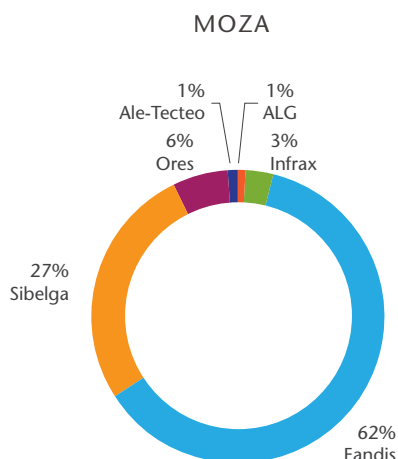
## DÉMÉNAGEMENT 2011



encore être responsable de la consommation du nouvel habitant/propriétaire si la date de déménagement n'a pas été communiquée à temps au fournisseur et si le document de déménagement avec les relevés de compteurs n'a pas été signé au moment du déménagement par l'occupant actuel et le précédent ou propriétaire.

Le Service de Médiation a déjà eu à ce sujet de multiples discussions avec les fournisseurs (voir aussi les recommandations) parce que le Service de Médiation est d'avis qu'il serait normal et équitable qu'à partir de la date du déménagement de l'habitant précédent, les frais qui découlent de la livraison de l'électricité et du gaz naturel soient portés en compte au nouvel habitant ou propriétaire.

Dès lors, pour fixer les relevés de compteurs à la date de déménagement, il est bien entendu souhaitable que le nouvel et l'ancien habitant ou propriétaire établissent et signent un document de déménagement. A défaut de ce document, le Service de Médiation tâche de trouver des solutions pour que les consommateurs puissent fournir des éléments de preuve nécessaires mais dans certains cas, un règlement a été impossible car les parties concernées (l'ancien et le nouvel occupant ou propriétaire) n'étaient pas prêts à arriver à une solution. Dans de tels cas, la tentative de médiation s'arrête et les consommateurs sont informés de la possibilité de faire appel aux instances juridiques compétentes comme le Juge de Paix pour trancher le différend entre les parties concernées.



Les déménagements problématiques peuvent donner lieu à des procédures MOZA (Move Out Zonder Afspraak). Cela décrit la situation d'un client résidentiel qui quitte un point d'accès sans le faire clôturer et quand le successeur n'entreprend pas les démarches nécessaires pour régler sa situation de déménagement à ce point d'accès ou qu'il n'y a pas de successeur. Dans pareils cas, ces clients utilisent de l'électricité ou du gaz naturel sans contrat auprès d'un fournisseur commercial vu ce déménagement problématique et le gestionnaire de réseau facture un tarif pour consommation illicite.

A cet égard, le Service de Médiation a également constaté que certains gestionnaires de réseau appliquaient des tarifs plus élevés pour la consommation illégale que le tarif dit de fournisseur social qui peut être appliqué par les gestionnaires de réseau pour la livraison d'électricité et de gaz naturel à des clients finals sans contrat de livrai-

son avec un fournisseur. Après avis du régulateur fédéral, la CREG, il s'est avéré que la société EANDIS et le gestionnaire de réseau Sibelga appliquaient un tarif majoré d'un facteur compensatoire de 1,5 et que le tarif pour consommation illicite d'Eandis n'était en outre pas approuvé par la CREG.

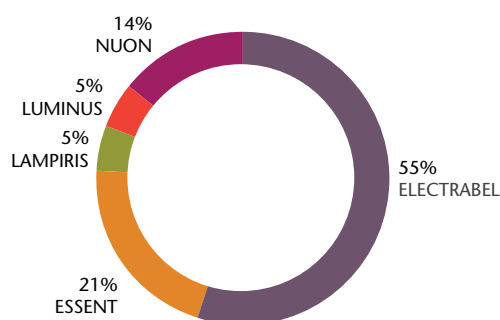
Après intervention par la CREG, le Service de Médiation a pu obtenir que le tarif pour consommation illicite due à un déménagement problématique (MOZA) et pour les clients professionnels "drippés" (drop professionnel) reste limité au tarif du fournisseur social.

Le facteur pénalisant de 1,5 sur les tarifs du fournisseur social (suppléments et taxes non compris) est encore valable uniquement pour les cas de fraude et bris de scellés et cela pour la période frauduleuse avérée.

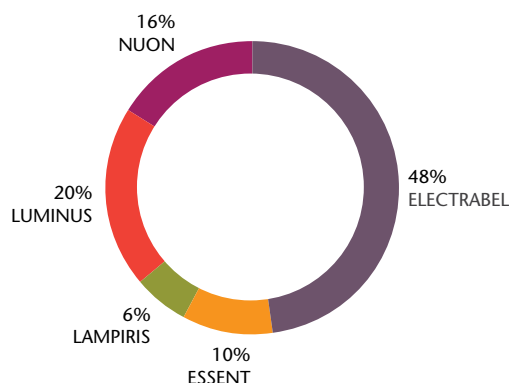
Eandis a immédiatement adapté sa tarification pour les tarifs pour consommation illicite.

Le gestionnaire de réseau Sibelga a réagi en arguant que toute consommation illicite dans la Région de Bruxelles-Capitale était par définition frauduleuse et qu'il appartenait au client final de démontrer qu'il avait consommé illicitement pour ainsi dire "de bonne foi". Les discussions de fait et juridiques entre le gestionnaire de réseau Sibelga et le Service de Médiation qui s'en sont suivies peuvent être consultées dans les recommandations formulées par le Service de Médiation.

### TARIF SOCIAL 2010



### TARIF SOCIAL 2011

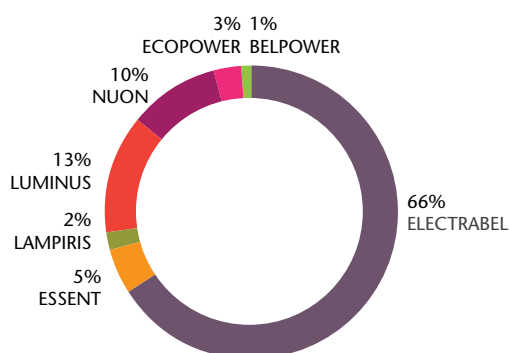


Par ailleurs, le Service de Médiation constate également des problèmes dans le cadre de l'application des tarifs sociaux. Ceux-ci ont notamment trait :

- à l'automatisation des tarifs sociaux qui n'est pas encore réalisée à 100 % ;
- au manque de communication qui implique que certains ménages ne connaissent pas leurs droits sur le plan fédéral ou régional (chaque Région a en effet sa propre définition du statut de client protégé) ;

- à l'attribution du tarif social avec effet rétroactif au sujet duquel différentes recommandations ont été formulées et pour lequel le Service de Médiation est d'avis que les ayants droit peuvent retourner cinq ans en arrière pour obtenir l'application de leurs droits au tarif social sur leur facture d'énergie. Actuellement, un seul fournisseur (Electrabel) ne partage pas le point de vue du Service de Médiation et applique les rectifications avec un effet rétroactif maximal d'un an après la réception de la facture sur laquelle le tarif social n'a pas été attribué.

### ELECTRICITÉ GRATUITE



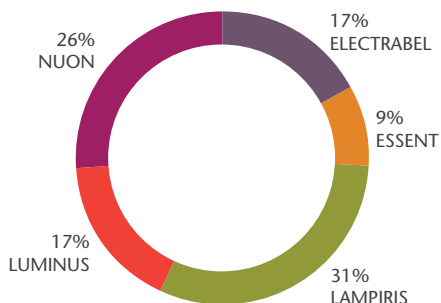
Le Service de Médiation constate un problème similaire concernant l'attribution rétroactive des droits des consommateurs par la disposition flamande d'attribution d'électricité gratuite.

La discussion avec les fournisseurs d'énergie est en grande partie à ramener à la position que le VREG a prise avec les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution et qui

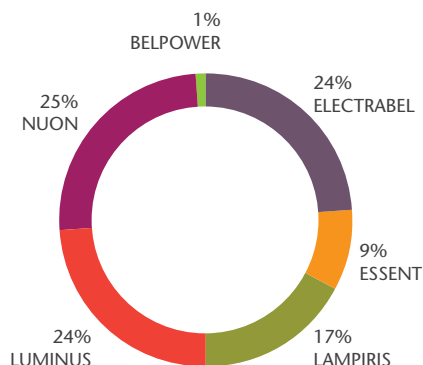
autorise les fournisseurs à n'appliquer les rectifications que jusqu'à un an après la réception de la facture sur laquelle l'électricité gratuite n'a pas été (entièrement) attribuée. Cela signifie que les fournisseurs d'énergie, selon le VREG, doivent rectifier les kWh gratuits non attribués seulement sur la dernière facture émise et ce pour des raisons pratiques, administratives ou comptables. Vu que rien n'est prévu à ce sujet dans la législation flamande, cette position du VREG mène à un comportement arbitraire ou à une perturbation du fonctionnement du marché au sein du secteur de l'énergie dans le sens que quelques fournisseurs, éventuellement après le dépôt d'une plainte, rectifient bien les kWh gratuits pour le passé tandis que d'autres se limitent à la rectification de la dernière facture d'énergie émise et seulement si elle est contestée à temps.

Plusieurs recommandations ont aussi été formulées sur ce sujet.

FACTURE INTERMÉDIAIRE 2010



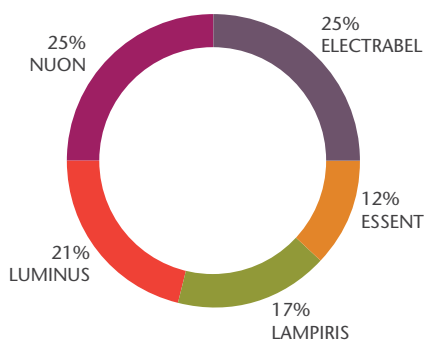
FACTURE INTERMÉDIAIRE 2011



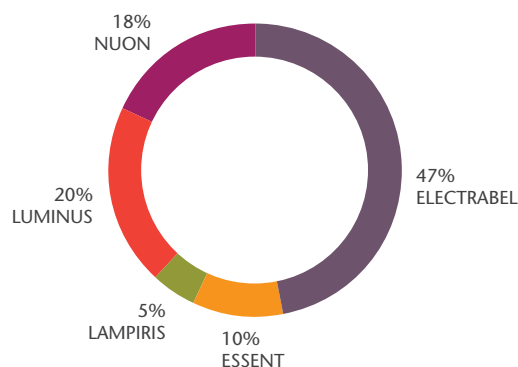
En 2011, les factures d'acompte ont de nouveau posé de nombreux problèmes. Ils se situent souvent au niveau du calcul ou de la modification du montant de la facture d'acompte mais aussi lors de l'imputation de l'acompte lorsque le contrat de livraison n'a pas encore commencé ou même

est terminé. Des problèmes de paiement peuvent aussi survenir lorsque le fournisseur envoie dans le même mois la facture d'acompte et la facture annuelle ou de clôture. Le Service de Médiation a porté attention à ce problème dans l'avis politique N° 10.002 (voir annexe I).

DOMICILIATION 2010



DOMICILIATION 2011



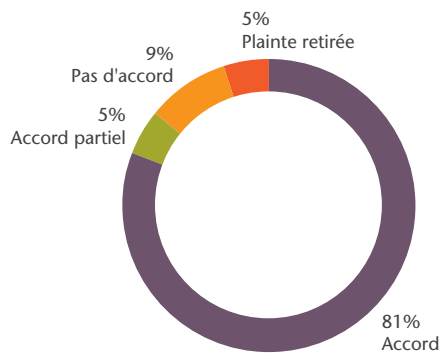
Les domiciliations bancaires suscitent également des problèmes. Ce cas se présente surtout lorsque le fournisseur d'énergie débite la facture de consommation annuelle et que le client final ne dispose de ce fait plus des ressources financières nécessaires pour pourvoir ce mois-là à sa subsistance. Mais imaginons qu'en plus, la facture de consommation annuelle ne soit pas correcte. Dans ce cas, le problème devient plus cuisant encore. En effet, une fois que la domiciliation bancaire a été exécutée, il est très difficile pour le client final de réclamer le montant payé. Un exemple ? Un client reçoit une facture reposant sur des relevés de compteurs erronés. Le paiement est effectué par domiciliation. Le client conteste la facture, mais il ne recevra le montant

payé en retour que lorsqu'une décision sera intervenue dans le cadre de la contestation.

Le législateur a également porté attention à ce problème en ajoutant un volet protection des consommateurs via l'article 105 de la loi du 8 janvier 2012 portant modification de loi électricité et gaz naturel (Moniteur belge du 11 janvier 2012) et relative à la transposition du 3<sup>ème</sup> Paquet Energie. Dans cet ajout, il est prévu que les fournisseurs doivent offrir la possibilité à leurs clients d'exclure la facture annuelle de leur domiciliation. Ce règlement doit être repris dans l'accord sectoriel des consommateurs endéans les 6 mois de la date de publication de la loi dans le Moniteur (11 janvier 2012).

## G. Nombre de plaintes selon le résultat

Les plaintes recevables clôturées en 2011 se sont soldées par les résultats suivants :



### i. Plaintes retirées

186 plaintes (5,4 %) ont été retirées par le plaignant. Une issue satisfaisante avait en effet déjà été atteinte entre le dépôt de la plainte et sa finalisation par le Service de Médiation.

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

2.804 plaintes (81,0 %) ont été clôturées sur un résultat favorable grâce à un règlement à l'amiable. Le plaignant a dans ces cas obtenu entière satisfaction.

### iii. Accord partiel avec règlement à l'amiable

Pour 173 plaintes (5,0 %) un accord partiel a été atteint 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 de remboursement au plaignant pour le préjudice moral subi. Il n'existe pas de système réglementaire d'indemnisations de compensation au niveau fédéral de sorte qu'il appartient aux entreprises d'énergie mêmes de décider de l'un ou l'autre geste commercial éventuel dans quelques cas (facturation manquant de clarté, rectifications tardives, service à la clientèle déficient...).

En Région wallonne et depuis le 20 août 2011 également en Région de Bruxelles-Capitale, il existe bien des règlements de compensation comme par exemple :

- o Interruption non planifiée de livraison d'électricité ou de gaz naturel durant au moins six heures consécutives;
- o Absence de livraison d'électricité ou de gaz naturel faisant suite à une erreur administrative du fournisseur ou du gestionnaire de réseau;
- o Dépassement du délai de raccordement au réseau d'électricité ou de gaz naturel;
- o Dommage direct (corporel ou matériel) causé par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la livraison d'électricité ou de gaz naturel;
- o Changement tardif de fournisseur causé par un gestionnaire de réseau ou un fournisseur;
- o 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.

### iv. Absence d'accord et raisons de l'absence d'accord

Aucun accord n'a été atteint pour 299 plaintes (8,6 %). Voici les principales raisons à cela :

- 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 d'encaissement ou de récupération n'est pas parfaitement transparente pour le consommateur, le Service de Médiation constate cependant que dans certains dossiers de plaintes le gestionnaire de réseau et/ou le fournisseur ont 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 com-



pensations 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 sans facturation d'intérêts de retard ou de frais administratifs, l'attribution d'une réduction ou d'un bonus complémentaire etc...mais ces compensations, lorsqu'elles sont déjà proposées par l'entreprise d'énergie, ne mènent pas toujours à une résolution satisfaisante du litige parce que le consommateur trouve le règlement de compensation insatisfaisant pour la dissipation du 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 adéquate 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.

- Le sujet de la plainte concernait bien le fonctionnement du marché de l'énergie mais relevait directement et expressément de la compétence d'un autre régulateur ou autorité.

Dans le cadre des tarifs de distribution, des plaintes ont été formulées suite à l'arrêt rendu par la Cour constitutionnelle le 31 mai 2011 dans lequel il a été décidé que l'arrêté royal du 2 septembre 2008, sur base duquel les tarifs de réseau pour la distribution d'électricité avaient été fixés, a été conclu en contradiction avec la (haute) législation européenne. Plus précisément, la Cour constate que la contribution du régulateur fédéral (CREG) n'est pas suivie de manière adéquate. Avec pour conséquence l'annulation de la loi du 15 décembre 2009 qui avait pour but de confirmer certains articles de cet arrêté royal.

Selon l'avis qui a été renseigné par la CREG, c'est uniquement la loi de confirmation qui est annulée tandis que l'arrêté royal concerné continue de constituer formellement la base juridique, tout comme les décisions tarifaires prises par la CREG sur base de cet arrêté royal.

La CREG est en outre d'avis qu'il appartiendra

finalement aux tribunaux de juger les cas individuels de ceux qui estiment que les tarifs de réseau reposant sur cette base juridique – passés et/ou à venir – ne sont pas dus.

Le Service de Médiation ne peut donc que prendre acte du flou juridique créé et attend les développements légaux futurs .

Un autre dossier relatif aux tarifs de distribution concernait la répercussion des frais des primes d'énergie et des prix minimums pour les certificats verts dans les tarifs de distribution des gestionnaires de réseau de distribution Eandis et Infrac.

Le Service de Médiation a formulé un avis politique N° 10.003 ([voir annexe III](#)) à l'intention du Ministre compétent auquel le régulateur fédéral CREG a répondu en disant qu'il ne donnera aucune autre suite à celui-ci vu que plusieurs procès avaient déjà été intentés à ce sujet.

Dans un certain nombre de dossiers relatifs à des indemnités de dédommagement après rupture de livraison d'énergie (pannes de courant par exemple) il s'avère après analyse que le sujet de la plainte est une compétence exclusivement régionale pour laquelle le Service de Médiation fédéral ne peut traiter de plaintes conformément à l'article 27, §1, 1° de la loi du 29 avril 1999 concernant l'organisation du marché de l'électricité.

Le Service de Médiation fédéral ne peut donc que respecter la répartition stricte des compétences mais tente malgré tout de transmettre l'information adéquate. Dans le cadre de ces dossiers, le Service de Médiation constate d'ailleurs ce qui suit :

- Selon la jurisprudence de la Cour d'Appel de Gand du 20 décembre 2010 les règlements de raccordement des gestionnaires de réseau de distribution entrent en contradiction avec la législation relative aux pratiques de marché et à la protection des consommateurs si le gestion-

naire de réseau limite sa propre responsabilité à la preuve de la faute imputable au gestionnaire de réseau par l'utilisateur du réseau de distribution ou du consommateur et si une exemption de 250 euros est combinée avec un plafond de 625.000 euros pour un dommage qui est dû à la même cause vu que de tels forfaits contiennent une limitation parce qu'une inégalité apparaît entre les victimes d'une panne de petite ou de grande portée.

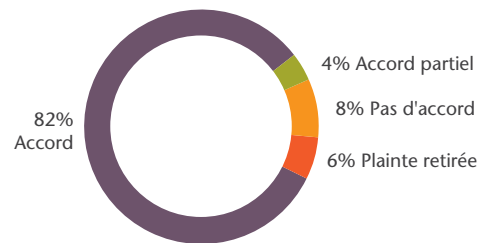
- Il appartient aux autorités régionales et régulateurs (in casu le Gouvernement flamand et le Régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz naturel, le VREG) d'analyser cette jurisprudence plus avant et d'éventuellement faire concorder celle-ci avec la réglementation régionale comme prévu dans le règlement technique "électricité" sur le règlement de raccordement et les coupures de courant (plus précisément les sections III.5.2 et III.5.4 du Règlement technique de Distribution Electricité de la Région flamande version du 4 décembre 2009 tel qu'approuvé par l'Arrêté ministériel du 21 janvier 2010).

- Enfin , le Service de Médiation constate également qu'il existe des différences entre les entreprises d'énergie pour arriver à une résolution équitable et légitime via le règlement alternatif de litiges. Chez les fournisseurs d'énergie, les accords après intervention du Service de Médiation atteignent 80 % tandis que chez certains gestionnaires de réseau de distribution ou opérateurs des réseaux, ces résultats sont remarquablement plus bas.

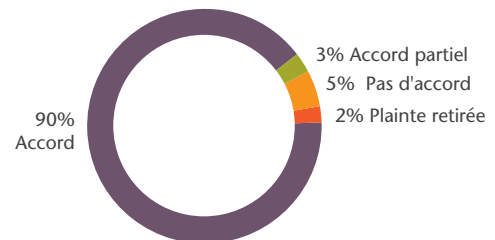
Vous trouverez ci-après une courte synthèse des résultats pour des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau de distribution dont le nombre de plaintes traitées est assez significatif pour être présenté.

## FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

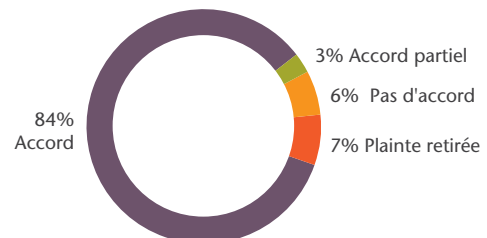
### ELECTRABEL



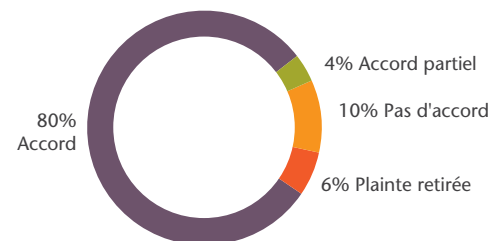
### ESSENT



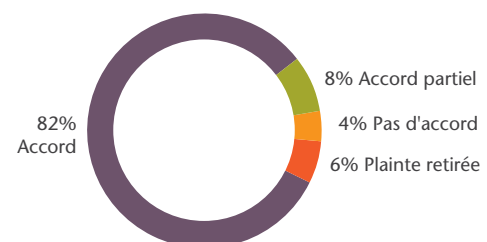
### LAMPIRIS



### LUMINUS

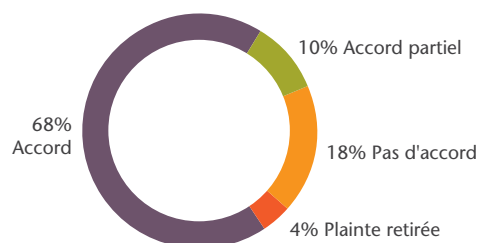


### NUON

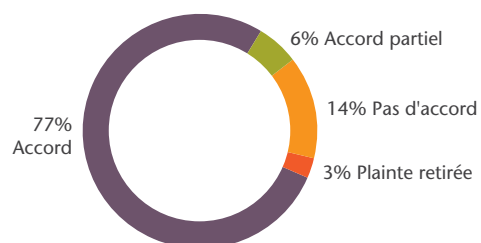


## GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

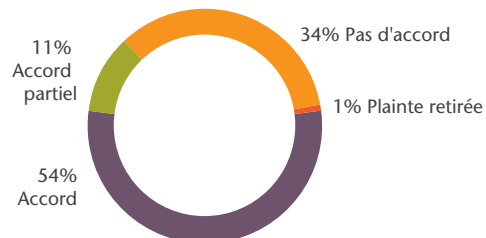
### EANDIS



### ORES



### SIBELGA





# → INDEPENDANT



# 4 EXEMPLES DES COMPROMIS À L'AMIABLE

## FACTURATION/ERREUR

Monsieur A. conteste la facture émise par son fournisseur d'énergie par rapport au calcul de la consommation estimée.

### Description de la plainte

En 2009, sa consommation facturée pour 239 jours est de 1647 Kwh et la consommation estimée pour 36 jours est de 1881 kwh. En 2010, la consommation facturée est de 1556 kwh et la consommation estimée pour 37 jours est de 2185 kwh.

### Résultat

Le fournisseur a annulé la facture de consommation du 18/01/2010 d'un montant de 274,51 EUR qui reprenait une estimation de consommation suite à la non-réception de données de consommation validées par le GRD, pour la période du 17/12/2009 au 16/01/2010. Cette facture a été remplacée par la facture de consommation du 20/12/2010 d'un montant de 40,36 EUR qui reprenait la consommation réelle pour la période du 17/12/2009 au 16/12/2010. Cette facture reprenait également une consommation estimée pour la période entre le relevé effectué

par le GRD et la facturation effective par le fournisseur, fort élevée (2.185 kWh pour 37 jours). Cette facture a également été annulée.

Pour finir, la facture de consommation du 15/02/2011 d'un remboursement de 293,64 EUR a été émise. Cette dernière reprend les mêmes données de consommation que la facture précédente, mais également une estimation plus plausible de consommation pour la période entre le relevé effectué par le GRD et la facturation effective par le fournisseur (213 kWh).

Le montant a été remboursé au client.

## TARIFS DE DISTRIBUTION DE RÉSEAU

### Description de la plainte

Monsieur O. conteste la facture émise par son gestionnaire de réseau au tarif bris de scellés de 36.116 euros.

### Résultat

Le gestionnaire de réseau a reçu de Monsieur O. toutes les explications et pièces probantes indi-

quant que sa bonne foi ne pouvait être mise en doute.

Par conséquent, le gestionnaire de réseau a établi une note de crédit et a refacturé la totalité de cette consommation au tarif usuel, sans frais de bris de scellés de 14.918 euros.

## INVERSION DE COMPTEUR

### Description de la plainte

Monsieur L. conteste la facture de son fournisseur d'énergie car celui-ci est facturé pour le compteur des communs et non pour le compteur desservant son appartement.

### Résultat

Le gestionnaire de réseau a apporté des rectifications nécessaires au fournisseur d'énergie afin que ce dernier puisse créditer à Monsieur L. la consommation facturée sur le mauvais point de fourniture (du 15 avril 2009 au 26 janvier 2011).

Il a été demandé au fournisseur d'énergie de mettre au nom du propriétaire toutes les consommations enregistrées sur le compteur des communs.

Le gestionnaire de réseau a établi une facture consommation « hors contrat » au propriétaire pour la période du 15 avril 2009 au 26 janvier 2011.

## RECTIFICATION D'INDEX

### Description de la plainte

Monsieur R. conteste sa facture de gaz suite à une estimation erronée. Celui-ci ne reçoit aucune facture en 2009 et en 2010 il reçoit une facture rectificative pour l'énergie gaz jusqu'au 01/01/2007.

### Résultat

Le gestionnaire de réseau a informé le Service de Médiation que l'index du 01/01/2007 avait été rectifié de 3640 à 36400 en juin 2010. Il manquait un chiffre à chaque index.

Sur base du règlement technique, le fournisseur a demandé au gestionnaire de réseau de rectifier les index. Les derniers relevés datant du 02/12/2009, la période de deux ans amène au 02/12/2007.

Le gestionnaire de réseau a ainsi créé un index en date du 02/12/2007. Le fournisseur a ainsi pu établir 3 factures rectificatives :

- Une facture reprenant la consommation électrique réelle pour la période du 19/11/2007 au 01/12/2010 et pour le gaz la consommation réelle pour la période du 01/01/2007 au 01/12/2010.
- Une facture qui annule la consommation gaz pour la période du 01/01/2007 au 02/12/2007.
- Une facture qui reprend la consommation gaz pour la période du 01/01/2007 au 02/12/2007 telle que reprise sur la facture initiale du 19/01/2008.

## RECTIFICATION D'INDEX

### Description de la plainte

Monsieur D. conteste sa consommation car l'index du 27/11/2006 est erroné. L'index serait de 58230 et non de 5823 comme indiqué sur la facture.

### Résultat

Le gestionnaire de réseau a confirmé qu'une erreur d'enregistrement d'index s'était produite.

Le client a été facturé comme suit :

- par le gestionnaire de réseau de 55135 (2000) à 5823 (2006)
- par le fournisseur de 5823 (2006) à 58230 (2010)

Le client a, en fait, consommé de 55135 à 58230.

Le gestionnaire de réseau et le fournisseur se sont mis d'accord afin de rectifier la consommation au-delà du délai de deux ans prévu par le règlement technique.



Le gestionnaire de réseau et le fournisseur ont établi des factures rectificatives et remboursé au client le trop perçu.

Un montant de 4548,34 euros a été remboursé par le fournisseur d'énergie.

## COMPTEUR/MOZA

### Description de la plainte

Monsieur I. conteste la consommation facturée en avril 2011 par le gestionnaire de réseau d'un montant de 31.497,93 euros pour la période du 18/09/2002 au 31/08/2010 au tarif bris de scellés.

### Résultat

Le gestionnaire de réseau a admis des problèmes de gestion interne concernant ce dossier. Sur base de l'acte d'achat du bâtiment, la consommation de l'index 2 à 4274 a été facturée à la société qui a effectué les travaux. Monsieur I. a été facturé de l'index 4274 (index calculé selon le prorata des consommations) à 76833.

Cette consommation facturée au bris de scellé a, dès lors, été annulée et remplacée par une facture au tarif usuel (13.404 euros).

Cependant, cette facture reprenait toujours une consommation pour la période du 18/09/2002 au 31/08/2010. Or la prescription, en matière de facture d'énergie, est de 5 ans.

Par conséquent, le gestionnaire de réseau a rectifié la facture et établi une facture pour la période du 08/04/2006 au 31/08/2010 (index 36955 à 76833) d'un montant de 8.023,81 euros (la facture initiale était de 31.497,93 euros).

## TARIF SOCIAL

### Description de la plainte

Madame A. conteste les factures de son fournisseur d'énergie car le tarif social n'a pas été appliqué. Cette dernière dispose de l'attestation du SPF sécurité sociale (13 janvier 2010) suite à une incapacité physique ou mentale de 66% dont souffre son enfant (à partir du 1<sup>er</sup> juin 2006 et pour une durée indéterminée).

### Résultat

Le fournisseur a accepté de rectifier la facturation de la cliente mais uniquement pour l'année d'émission de l'attestation c'est-à-dire à partir de janvier 2010.

La loi-programme du 27 avril 2007 stipule cependant, entre autres à l'article 4,1<sup>o</sup>, que les enfants atteints d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 % et qui ont droit à une allocation familiale supplémentaire, sont considérés comme des clients protégés résidentiels pour l'application automatique des prix sociaux maximaux pour la livraison d'électricité et de gaz naturel. Ce règlement est d'application depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009 (article 13 de l'Arrêté royal du 28 juin 2009

relatif à l'application automatique de prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire – Moniteur belge du 1<sup>er</sup> juillet 2009).

Par conséquent, le fournisseur d'énergie a accepté de rectifier la facture avec comme point de départ le 1<sup>er</sup> juillet 2009 puisque le tarif social n'est prévu pour les enfants atteints d'une invalidité de 66% au moins que depuis le 01/07/2009.

## **ABSENCE DE FACTURE**

### **Description de la plainte**

Madame F. conteste sa facture de consommation du 21/01/2010 car cette dernière reprenait une consommation de 2007 et 2008. La cliente signale que cette facture ne respecte pas les conditions générales du fournisseur qui précisent qu'une facture doit être envoyée annuellement.

### **Résultat**

Vu que le fournisseur a omis d'envoyer chaque année la facture annuelle à Madame F. (le fournisseur avait effectivement reçu les index du gestionnaire de réseau en 2007 et en 2008), il estime que leur facture est abusive et ne respecte pas leurs conditions générales (à savoir qu'une facture doit être envoyée dès réception des index validés par le gestionnaire de réseau).

Dès lors, cette dernière a été entièrement annulée et n'est plus exigible.

## **FACTURATION TARDIVE**

### **Description de la plainte**

Monsieur L. conteste sa facture de décompte annuel du 19/12/2011 car cette dernière reprenait une période allant de 2008 à 2011. Monsieur L. signale que cette facture est abusive étant donné que ses index avaient bien été validés en temps et en heure. De plus, les conditions générales du fournisseur précisent qu'une facture doit être envoyée de manière annuelle dans le cas où un index est validé.

### **Résultat**

Vu que le fournisseur a omis d'envoyer à Monsieur L. une facture annuelle en 2010, il estime que le décompte annuel du 19/12/2011 ne respecte pas leurs conditions générales et que dès lors la consommation allant de 2008 à 2009 n'avait plus lieu d'être facturée.

Dès lors, le décompte du 19/12/2011 a été rectifié via une note de crédit annulant la période contestée.

## **FACTURE/TARIF FOURNISSEUR SOCIAL**

### **Description de la plainte**

Madame A. conteste les factures envoyées, en date du 7 juin 2010, par le gestionnaire de réseau de distribution pour une consommation d'électricité couvrant une période du 11 juin 2003 au 9 février 2006.

### **Résultat**

Le fournisseur social a rectifié la facturation sur base de la prescription quinquennale et uniquement facturé la période du 25/10/2005 au 9/02/2006.

Cependant, l'avocat du client a émis des doutes quant au raisonnement de la prescription quinquennale à partir de la facture du 7 juin 2010 puisqu'elle a été annulée et remplacée par la facture du 12 août 2011. Ce raisonnement voudrait que le GRD puisse facturer pendant 5 ans et donc cela ne peut viser qu'une consommation à partir d'août 2006.

Par conséquent, le gestionnaire de réseau a accepté d'annuler la facture de consommation pour la période du 25/10/2005 au 09/02/2006.

## **ABSENCE DE RELEVÉ D'INDEX – MAUVAISE ESTIMATION**

### **Description de la plainte**

Monsieur M. conteste une facture de régularisation de 5.693,62 euros alors qu'il avait reçu l'année précédente un remboursement d'environ





mille euros. Pour lui, il y a un problème au niveau des index.

#### Résultat

Il apparaît qu'aucun index n'a été relevé entre 2005 et 2008. De plus, les estimations réalisées à la libéralisation (le 1/01/2007) et en date du 29/10/2007 ont été largement sous-évaluées.

Le fournisseur a bien facturé sur base des données transmises par le gestionnaire de réseau. Suite à notre intervention, le gestionnaire de réseau a accepté de répartir de manière plus homogène l'ensemble de la consommation entre 2005 et 2008. Ceci a eu pour effet de diminuer la facturation auprès du client. Concrètement, 3.928 m<sup>3</sup> de gaz ont été annulés pour la période « post-libéralisation » et ont été rajoutés à la consommation constatée avant le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

A titre de compensation pour les désagréments occasionnés, le GRD a décidé de ne pas refacturer la consommation ajoutée pour la période. Il restait donc un solde de 2.762,09 euros (au lieu de 5.693,62 euros) à honorer auprès du fournisseur. Celui-ci a par ailleurs proposé un plan de paiement.

### IMPUTATION À TORT D'UNE INDEMNITÉ DE DÉDOMMAGEMENT

Monsieur S. fait installer en septembre 2010 des

panneaux solaires et fait par conséquent adapter le 13 septembre 2010 son contrat auprès de son fournisseur d'énergie en un contrat à durée indéterminée. Il reçoit une lettre de confirmation de la part de son fournisseur.

#### Description de la plainte

Début janvier 2011, Monsieur S. décide de changer de fournisseur. Le nouveau fournisseur informe le fournisseur actuel que Monsieur S. souhaite résilier son contrat à partir du 1<sup>er</sup> mars 2011. Monsieur S. reçoit de son fournisseur actuel un courrier lui demandant de payer une indemnité de dédommagement. Etant donné que Monsieur S. dispose dans l'intervalle d'un contrat à durée indéterminée, cette imputation est indue.

#### Résultat

Le fournisseur procède à l'annulation de l'indemnité de dédommagement.

### FACTURE DE CLÔTURE NON DEMANDÉE

Monsieur O. reçoit une facture de clôture de son fournisseur d'énergie, bien qu'il n'ait pas demandé de résiliation de son contrat ni de déménagement.

#### Description de la plainte

Monsieur O. reçoit le 15/11/2010 une facture de clôture de son fournisseur d'énergie pour la consommation jusqu'au 22/10/2010. N'ayant jamais demandé de résiliation de son contrat ni de

déménagement, il contacte son fournisseur. Ce dernier l'informe qu'un autre fournisseur d'énergie a indûment repris ce point de livraison, de sorte qu'une facture de clôture a été établie pour Monsieur O.

### Résultat

Le fournisseur initial signale cet incident au gestionnaire du réseau de distribution, qui contacte à son tour l'autre fournisseur.

En l'absence de preuve d'un contrat (ou d'une demande), l'ancien fournisseur reprend la fourniture d'énergie pour Monsieur O. et la facturation est réinitialisée à partir du 10/01/2011.

La consommation entre le 22/10/2010 et le 10/01/2011 n'est pas imputée par l'ancien fournisseur d'énergie étant donné que ce dernier n'était pas connu comme fournisseur légitime pour cette période. Cette consommation ne peut cependant pas non plus être facturée par le fournisseur « pirate », et ce en vertu du Règlement Technique de la région flamande:

*« Le fournisseur qui a demandé indûment le changement de fournisseur ne peut pas imputer à l'utilisateur du réseau de distribution les frais de la consommation d'électricité et de l'utilisation du réseau de distribution et du réseau de transmission pour la période durant laquelle il a indûment approvisionné le point d'accès en question (le tout calculé sur la base des relevés de compteurs au moment du changement). Le cas échéant, il annulera les décomptes déjà envoyés à l'utilisateur du réseau de distribution ou remboursera les factures que ce dernier a déjà payées. »*

### FACTURE RECTIFICATIVE

Monsieur V. reçoit le 04/05/2011 une facture rectificative sur laquelle sa consommation du 01/08/2008 au 31/10/2009 a été corrigée.

#### Description de la plainte

Monsieur V. reçoit le 15/04/2011 une facture rectificative. Sur cette facture figure un nou-

veau calcul pour la période du 01/02/2007 au 30/06/2009 inclus. Il conteste cette facture étant donné qu'il n'est plus client chez ce fournisseur depuis quelques années.

### Résultat

Le « Règlement technique de distribution de l'électricité » de la région flamande dispose que :

*« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des relevés de compteurs ou à l'introduction des relevés de compteurs pour un point d'accès pour lequel aucun relevé de compteurs n'était disponible précédemment (spontanément, à la demande d'un fournisseur ou d'un utilisateur du réseau de distribution), il doit respecter les conditions suivantes :*

- *La rectification ou l'introduction peut, sauf mauvaise foi, intervenir au maximum pour une période de deux ans précédant le dernier relevé de compteurs. »*

Etant donné que le dernier relevé des compteurs date du 01/02/2011, il ne peut être procédé à une rectification qu'à partir du 01/02/2009. Le fournisseur annule par conséquent la facture rectificative et établit une nouvelle facture pour la période du 01/02/2009 au 30/06/2009 inclus.

### COMPTEUR DÉFECTUEUX

Madame B. remarque que sa consommation de jour est nettement plus importante que sa consommation de nuit, et ce alors qu'elle utilise sciemment sa machine à laver, son sèche-linge, etc. pendant les heures creuses.

#### Description de la plainte

Madame B. fait son repassage et fait tourner sa machine à laver et son sèche-linge uniquement pendant les heures creuses et durant le week-end. Etant donné qu'elle travaille la journée et que beaucoup d'appareils électriques sont débranchés, elle s'étonne de constater sur sa facture de consommation que sa consommation de jour est nettement plus importante que sa consommation de nuit.

Après avoir tout contrôlé, elle constate que son compteur d'électricité est défectueux et que pour ainsi dire toute la consommation est enregistrée sur le compteur de jour.

Le gestionnaire du réseau de distribution en arrive à la même constatation, remplace l'appareil et recalcule la consommation pour le passé selon le rapport standard 67 % de consommation de jour et 33 % de consommation de nuit. Les relevés de compteurs sont recalculés sur la base de la consommation des années précédentes et Madame B. reçoit une nouvelle facture de consommation.

Madame B. conteste cette répartition entre les deux compteurs étant donné qu'elle ne correspond pas à la répartition réelle.

#### Résultat

Étant donné que le compteur s'avère défectueux depuis plusieurs années, le gestionnaire du réseau de distribution a procédé à un nouveau calcul selon la consommation future, de manière à disposer de relevés de compteurs plus pertinents et d'une proportion claire entre la consommation de jour et de nuit, à savoir 41 % de jour et 59 % de nuit.

### MONTANT DE L'INDEMNITÉ DE RUPTURE IMPUTÉE

Madame S. reçoit une facture de clôture dans laquelle est imputée une indemnité de rupture de 75 euros. Elle estime cependant que cette indemnité de rupture ne peut s'élever qu'à 50 euros.

#### Description de la plainte

Madame S. avait conclu avec son fournisseur un contrat venant à échéance le 31/08/2011. Elle décide le 01/03/2011 de changer de fournisseur. Son ancien fournisseur établit le décompte final et impute une indemnité de rupture de 75 euros.

#### Résultat

L'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » stipule ce qui suit à ce sujet :

*« L'indemnité de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat ne peut pas dépasser 50 euros si la rupture a lieu dans les 6 mois qui précèdent la fin du contrat et ne peut pas dépasser 75 euros si la rupture a lieu avant les 6 mois de la date de fin du contrat. »*

Si nous remontons de 6 mois à partir de la date de la fin du contrat, à savoir le 31/08/2011, nous arrivons au 28/02/2011. Étant donné que le contrat est résilié le 01/03/2011, la rupture intervient dans les 6 mois de la date de fin.

Le fournisseur a par conséquent établi une note de crédit pour un montant de 25 euros.

### CHANGEMENT DE CLIENT APRÈS EXPULSION

Madame B. a été expulsée le 17/12/2009 de son habitation après le prononcé par le tribunal d'un jugement en ce sens à la demande du propriétaire.

Madame B. reçoit toutefois 2 factures de clôture du fournisseur pour l'électricité et le gaz, respectivement pour la période du 12/07/2008 au 03/03/2010 inclus et pour la période du 03/03/2010 au 13/03/2010 inclus.

#### Description de la plainte

Lors des contacts de première ligne, le fournisseur a indiqué que la facturation ne pouvait être adaptée que moyennant présentation d'un document de reprise signé par le locataire partant (en l'occurrence Madame B.) et par le nouvel occupant/propriétaire.

L'article 5.5.2 de l'arrêté flamand relatif à l'énergie dispose toutefois :

*« A 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 de l'Énergie a donc demandé au gestionnaire de réseau d'évaluer un relevé de compteurs selon les règles d'estimation à la date de l'expulsion, à savoir le 17/12/2009, et a fourni à cette fin un duplicata du jugement et la constatation de son exécution. Le gestionnaire de réseau a argumenté qu'une rectification ne pouvait pas être effectuée, invoquant que les délais de rectification seraient dépassés.

### Résultat

Le Service de Médiation de l'Énergie a estimé qu'il ne s'agissait en l'occurrence pas d'une rectification, mais bien d'un changement de client. En effet, le jugement, sa signification et son exécution permettent d'établir de manière irréfutable que les deux parties étaient au courant du fait que Madame B. n'était plus le consommateur final de l'énergie au point d'accès en question.

Le gestionnaire de réseau a suivi ce raisonnement et a procédé aux adaptations demandées, qui ont été transmises au fournisseur, lequel a ensuite rectifié les factures et imputé à Madame B. la consommation d'énergie jusqu'au 17/12/2009 inclus.

### OCTROI DE KWH GRATUITS

Monsieur S. change de fournisseur le 01/07/2010.

Monsieur S. reçoit ensuite un décompte de clôture pour 0 kWh pour la période du 18/03/2010 au 30/06/2010. Aucune consommation n'est imputée étant donné que Monsieur S. dispose de panneaux solaires et a pendant cette période produit davantage qu'il n'a consommé.

Dans le décompte de la période précédente (du 19/08/2009 au 17/03/2010), une consommation d'un total 1244 kWh a été imputée.

Les kWh gratuits pour 2010 n'ont été octroyés sur aucune des deux factures.

### Description de la plainte

Le fournisseur a présenté l'argumentation suivante :

*« Le décompte intermédiaire n'impute pas de kWh gratuits, le décompte final le fait, mais le client n'avait pas de consommation pour cette période, de sorte qu'il n'a pas pu être octroyé de kWh gratuits. »*

Compte tenu de la procédure imposée par le VREG, les kWh gratuits auraient en effet dû être accordés sur la facture de clôture étant donné qu'il s'agissait de la première facture de décompte que le client recevait depuis le 1<sup>er</sup> mai 2010.

Le Service de Médiation a cependant fait référé-

rence au Titre IV, art. 4.1.1, §2 de l'arrêté flamand relatif à l'énergie du 19 novembre 2010:

*« Si la consommation des douze derniers mois est inférieure à la quantité d'électricité, visée au paragraphe 1<sup>er</sup>, la quantité d'électricité à mentionner, visée au paragraphe 1<sup>er</sup>, est limitée à la consommation nette mesurée par l'installation de mesurage du raccordement au réseau de distribution entre le prélèvement et l'injection éventuelle dans le réseau de distribution des douze derniers mois. »*

Selon cette disposition, la consommation des 12 derniers mois doit bel et bien être prise en compte. Monsieur S. a par conséquent selon le Service de Médiation toujours droit à la quantité de kWh gratuits pour 2010 qui correspond à sa situation familiale au 01/01/2010.

Confronté à cette argumentation, le fournisseur a établi une note de crédit. Celle-ci octroyait l'électricité gratuite pour 2010. Monsieur S. a droit à 700 kWh, mais seuls 448 kWh lui ont été accordés étant donné que le fournisseur a procédé à une extrapolation de la consommation :

*« Pour 211 jours = 1244 kWh*

*1244/211 = 5,90 kWh/jour*

*5,90 kWh x 76 jours = 448,08 kWh x 0,147386 (prix unitaire kWh gratuits, figurant sur le site Internet de la VREG) = 66,04 € hors TVA (79,91 € TVA incluse) »*

Le Service de Médiation ne pouvait admettre ce raisonnement étant donné l'article précité de l'arrêté flamand relatif à l'énergie, qui stipule explicitement que la consommation des 12 derniers mois doit être prise en considération.

### Résultat

Vu la compétence régionale, le Service de Médiation a demandé le point de vue du VREG au sujet de l'extrapolation effectuée par le fournisseur.

Le VREG a adopté le point de vue suivant :

*« Le VREG est à ce propos d'avis qu'il doit être tenu compte de la consommation des 12 derniers mois (la consommation de 2009). Il n'y a que dans le cas où il n'y a pas de consommation au cours des 12 derniers mois qu'il peut être procédé à une extrapolation. S'il y avait en 2009 une consommation d'au moins 700 kWh, le courant gratuit de 2010 peut être octroyé par le fournisseur. »*

Confronté à ce point de vue, le fournisseur a établi une note de crédit supplémentaire, de sorte que 700 kWh gratuits d'électricité ont finalement été octroyés.

## OCTROI RÉTROACTIF DU TARIF SOCIAL

Monsieur D. a droit au tarif social pour le gaz et l'électricité. Ce droit découle d'une intervention qu'il reçoit du SPF Sécurité Sociale. La demande d'intervention a été introduite le 22 septembre 2008.

Après examen de la situation médicale et financière de Monsieur D, le SPF Sécurité Sociale a décidé le 26 novembre 2009 d'octroyer une intervention à Monsieur D. Conformément à la réglementation en la matière, ladite intervention a été accordée avec effet rétroactif jusqu'au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date de la demande, à savoir le 1<sup>er</sup> octobre 2008. Monsieur D. a par conséquent droit depuis cette date au tarif social.

### Description de la plainte

Le fournisseur de Monsieur D. a accordé le tarif social à partir du 01/01/2010 sur la base d'une attestation qu'il a reçue du client le 15/09/2010, prenant en compte la mention « établi le » qui figurait sur l'attestation le 13/01/2010. Le fournisseur a fait savoir à Monsieur D. qu'il accorderait également le tarif social pour les périodes antérieures à condition qu'il soit en mesure de présenter des attestations pour ces périodes. Les fournisseurs se réfèrent en effet pour l'octroi du tarif social aux directives imposées par la CREG, qui disposent que les fournisseurs doivent

chaque année pouvoir prouver à quels clients ils accordent le tarif social, et ce au moyen d'attestations délivrées par l'organisme de paiement concerné des interventions donnant droit au tarif social. La CREG gère en effet le fonds « clients résidentiels protégés » et indemnise les fournisseurs pour l'octroi du tarif social.

Or, Monsieur D. n'a pas pu obtenir d'autres attestations auprès du SPF Sécurité Sociale.

### Résultat

Le Service de Médiation a ensuite pris contact avec le SPF Sécurité Sociale. Ce dernier a fourni des duplicata de l'attestation, portant les mentions explicites « période de validité 01/10/2008 – 31/12/2008 » et « année de référence 2009 ».

Sur la base de ces attestations, le fournisseur a adapté la facturation et octroyé le tarif social avec effet rétroactif à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2008.

## OCTROI RÉTROACTIF DES KWH GRATUITS

Monsieur et Madame L. ont donné suite à la proposition des tailleurs d'énergie de soumettre leur habitation à un scan énergétique.

Après vérification des factures d'énergie, ils ont constaté que depuis 2007, ils n'avaient reçu que 200 kWh gratuits d'électricité, alors qu'ils avaient droit à 300 kWh. Chaque ménage a en effet droit à 100 kWh, majorés de 100 kWh par membre domicilié.

### Description de la plainte

Lors des contacts de première ligne avec le fournisseur, Monsieur et Madame L. n'ont pas abouti à une solution. Le fournisseur affirmait avoir besoin d'attestations de l'administration communale pour pouvoir accorder les kWh gratuits manquants, ajoutant que les kWh manquants ne seraient accordés que pour 1 an avec effet rétroactif.

Après intervention du Service de Médiation de l'Énergie, le fournisseur a fait savoir que le gestionnaire de réseau notifiait chaque année qu'une

seule personne était domiciliée au point de raccordement concerné.

### Résultat

Pour l'octroi rétroactif depuis 2007, le fournisseur demandait que lui soient fournies des attestations de composition de ménage des années précédentes, délivrées par l'administration communale\*.

Après remise de ces attestations, le fournisseur a établi une note de crédit accordant les kWh gratuits depuis 2007.

\* Bien que la réglementation flamande dispose qu'en cas de non-attribution ou d'attribution insuffisante des kWh gratuits, il suffit de fournir au fournisseur une déclaration sur l'honneur de la composition de ménage pour que ce dernier procède à l'octroi des kWh gratuits manquants, le Service de Médiation a marqué son accord sur le souhait du fournisseur de disposer d'attestations de l'administration communale. Pour des raisons pratiques, administratives ou comptables, le VREG laisse au fournisseur lui-même la liberté de décider d'accorder les kWh gratuits manquants avec effet rétroactif pour plus d'une année.

## PRESCRIPTION DE LA CRÉANCE RECOUVRABLE APRÈS 5 ANS

Madame E. reçoit d'un bureau de recouvrement un courrier daté du 4 août 2011, à la demande du fournisseur social.

### Description de la plainte

Il s'agit d'une demande de paiement immédiat des factures de clôture d'électricité et de gaz, datant respectivement du 27/04/2005 et du 30/08/2005. Il s'agit de la somme principale des factures, ni frais ni intérêts n'étant exigés.

Madame E. affirme n'avoir jamais reçu ces factures, ni sommations, ni mises en demeure. Elle demande des éclaircissements mais n'est pas entendue.



### Résultat

En réponse à cette plainte, le fournisseur social a annulé la créance ouverte pour prescription.

## INVERSION DE COMPTEURS

Monsieur H. a acheté en 2005 un entrepôt. Fin novembre 2011, il reçoit une facture de décompte pour la consommation de gaz naturel dans cet entrepôt pendant la période 22/11/2007 – 17/01/2011.

### Description de la plainte

Monsieur H. n'avait cependant jamais utilisé de gaz naturel et n'avait conclu aucun contrat, ni d'ailleurs reçu aucune correspondance.

### Résultat

L'enquête réalisée par le gestionnaire de réseau a révélé qu'il s'agissait d'une inversion de compteurs. Monsieur H. s'est donc vu imputer une consommation de gaz naturel pour un compteur dont il n'a jamais été responsable. La facture a été intégralement créditée.

## FACTURES DE DÉCOMPTE ÉTABLIES TARDIVEMENT

Madame S. paie ses factures d'énergie par domiciliation. Le 26 octobre 2011, elle reçoit 2 fac-

tures de décompte pour le gaz naturel, pour la période du 5/04/2006 au 16/05/2011 inclus, dont il ressort qu'elle doit suppléer 1625 euros.

### Description de la plainte

Il est apparu que pendant cette période, il n'avait jamais été établi de factures de décompte, et que seules les factures d'acompte avaient été perçues.

Le fournisseur a fait savoir qu'il avait bien reçu à temps les relevés de compteurs du gestionnaire de réseau mais qu'à la suite d'une erreur interne, il les avait traités trop tard.

### Résultat

En guise de geste commercial, le fournisseur a décidé de prendre à sa charge un montant de 1.191,15 euros relative à la consommation du 5/04/2006 au 31/12/2009 inclus. Madame S. avait donc un crédit qui lui a dans l'intervalle été remboursé.



**IMPARTIAL**



# 5 RÉSUMÉS DES RECOMMANDATIONS

En cas de réclamation, le Service de Médiation tente aussi souvent que possible de parvenir à des règlements à l'amiable ou de trouver des solutions. Dans certains cas, cela n'a toutefois pas été possible et des recommandations ont alors été rédigées. Le service formule ces recommandations lorsqu'un litige est fondé et qu'il ressort des éléments juridiques et de fait du dossier qu'une solution légale ou équitable est possible.

Au total, le Service de Médiation a formulé 50 recommandations en 2011 qui se rapportaient aux sujets suivants :

- L'électricité gratuite en Flandre (19 recommandations adressées à Electrabel)
- Le tarif pour la consommation sans contrat à Bruxelles (17 recommandations adressées à Sibelga)
- Le tarif social (2 recommandations adressées à Electrabel)
- Les indemnités de rupture (3 recommandations, dont 2 adressées à Lampiris et 1 à Luminus)
- Les déménagements (3 recommandations, dont 2 adressées à Lampiris et 1 à Luminus)

- La correction de données de compteur (3 recommandations adressées à Electrabel)
- Le statut du client final (1 recommandation adressée à Electrabel)
- La facturation tardive de données de compteur (1 recommandation adressée à Electrabel)
- Le remboursement tardif (1 recommandation adressée à ORES).

## ⇒ SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### **Recommandation indemnité de rupture suite au changement de fournisseur (LAMPIRIS)**

#### **Description**

Un client est passé d'Electrabel à Lampiris pour le gaz naturel. Étant donné que ce changement de fournisseur s'est produit avant la date de fin de son contrat auprès d'Electrabel, Electrabel lui facture une indemnité de rupture de 75 euros.

### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lampiris estime qu'après une prise de contact avec le client, le 14 janvier 2011 est la date demandée comme date de début. Le client a également reçu une lettre de bienvenue confirmant les données. Ensuite, il lui restait 14 jours ouvrables pour annuler le contrat ou faire changer la date de début. Lampiris n'intervient pas dans l'indemnité de rupture facturée par le précédent fournisseur.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Energie a renvoyé Lampiris à l'article III.1 de l'accord de consommateurs, qui dispose :

*« Les fournisseurs s'engagent à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un changement de fournisseur d'électricité et de gaz n'entraîne de conséquences négatives pour le consommateur, comme le paiement d'indemnités de rupture ou de dédommagements pour renonciation non conforme ou pour cessation prématurée du contrat en cours.*

*Afin d'atteindre cet objectif, en cas de changement de fournisseur, l'ancien fournisseur est tenu de transmettre immédiatement au nouveau fournisseur la date de fin et le délai de résiliation du contrat de fourniture en cours, lorsque ce dernier le lui demande et lui transmet le nom et le code EAN du consommateur.*

...

*Engagements du nouveau fournisseur lors de la conclusion d'un contrat de livraison avec un nouveau client, consommateur (indépendamment des aspects techniques qui vont de pair avec un transfert) :*

*2. Sauf en cas de mandat exprès et écrit contraire la part du consommateur figurant dans un document distinct, le nouveau fournisseur fait en sorte que le nouveau contrat de livraison ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation fixé dans l'ancien contrat ou en cas de contrat à durée déterminée, à l'expiration de sa durée. Avant que le consommateur ne charge expressément le nouveau fournisseur de mettre fin prématurément à son*

*contrat, de la manière stipulée ci-dessus, le nouveau fournisseur attire son attention très clairement sur la possibilité que son ancien fournisseur facture un dédommagement.*

Le Service de Médiation fait également remarquer que la lettre de confirmation ne mentionnait aucune date de début de son contrat et a recommandé à Lampiris de prendre en charge l'indemnité de rupture facturée.

### Réponse de l'entreprise d'énergie

Lampiris n'a pas répondu à la recommandation dans le délai imposé de 20 jours ouvrables. Par conséquent, une note de crédit à concurrence de 75 euros a été établie pour le client.

## Recommandation frais de coupure (Lampiris)

### Description

Monsieur M. souhaite le rétablissement de son compteur électrique ainsi qu'un dédommagement suite à la coupure. Ce dernier a établi un contrat avec la société Electrabel cependant, le point de fourniture a été repris par Lampiris qui a demandé par la suite la coupure du compteur (procédure MOZA).

### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lampiris constate qu'ils ne pouvaient pas savoir que le point de fourniture était chez Electrabel, d'autant qu'ils n'ont reçu aucun message qui leur aurait permis de réagir.

Ils ont repris le point de fourniture suite à la demande du client, la Société de logement. Le combined switch (changement de client et de fournisseur) a été lancé vu qu'il s'agissait d'un « emménagement » de la Société de logement qui n'était dès lors pas « responsable » du point auparavant.

De plus, ils n'ont reçu aucune demande du fournisseur Electrabel via le gestionnaire de réseau ; à ce titre, il appartenait également à la société Electrabel de réagir à la reprise du point de fourniture de leur client par un combined switch.

En effet, dans le cas d'une reprise par combined switch le fournisseur du point envoie un courrier au client pour « détecter » si cette reprise est « normale » (mystery switch ou pas, résiliation, déménagement...).

Si la société Electrabel a envoyé ce type de courrier à Monsieur M., et vu que Lampiris n'a reçu aucune demande la part d'Electrabel, Lampiris a supposé que Monsieur n'aurait pas réagi à ce courrier.

Lampiris est effectivement à l'origine du Moza, et ce sur base des procédures prévues en cas de déménagement.

De plus, Lampiris ne pouvait pas savoir au niveau technique que le point était déjà fourni par un autre fournisseur au nom de Monsieur M. vu que rien sur le formulaire de déménagement n'était indiqué dans ce sens.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que :

Monsieur M. avait établi un contrat de fourniture en date du 8 septembre 2010 avec le fournisseur Electrabel ;

- Lampiris a introduit un Combined Switch (changement de client et de fournisseur) au nom de la Société de logement et sur base d'un document de déménagement avec uniquement les index et les noms des personnes qui entrent ou qui sortent du logement ;
- Lampiris a, en date du 23 octobre 2010, lancé la procédure MOZA qui a eu pour conséquence la coupure du compteur en date du 8 décembre 2010 ;
- cette reprise a provoqué manque de clarté et incompréhension pour Monsieur M ;

L'accord des consommateurs prévoit que « le consommateur doit confirmer ce contrat expressément par écrit » ; « Le contrat n'est contraignant et l'ordre de switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et qu'après l'expiration du délai de renonciation de 7

*jours ouvrables » et que « 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. »*

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Energie recommande le remboursement des frais d'ouverture/fermeture.

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Afin de clore le dossier de Monsieur M., Lampiris est disposé à prendre en charge les frais d'ouverture du compteur résultant de l'interruption de la fourniture sur le point de Monsieur M.

### Recommandation index de clôture lors d'un déménagement (ELECTRABEL)

#### Description

Monsieur B. conteste les index de clôture repris sur la facture de clôture du 06.01.2010.

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lors de sa demande de déménagement (29/09/2009), Monsieur B. nous a transmis les index suivants :

Heures pleines : 20428  
Heures creuses : 6793  
Exclusif nuit : 45166

Nous avons communiqué ces index à Ores lors de la clôture du contrat de Monsieur.

Ores ne les a toutefois pas validés et nous a transmis les index suivants :

Heures pleines : 204280  
Heures creuses : 67930  
Exclusif nuit : 451660

La consommation antérieure a également été adaptée sur base de ces index.

Electrabel a demandé à plusieurs reprises à Ores de rectifier les index de clôture sur base des index transmis par Monsieur B.

Ces demandes ont été refusées.

Ores a en effet confirmé que le compteur avait été relevé par un agent et que le compteur était un compteur 6 roues sans décimales.

Une facture de consommation a été émise le 15.08.2009. Cependant, étant donné qu'Ores n'avait pas transmis les données de consommation dans les délais impartis, celle-ci a été établie sur base d'une consommation estimée par Electrabel.

Ladite facture ne comprend dès lors pas d'index.

Electrabel s'est évidemment informé auprès de la CWaPE et selon le régulateur wallon, une facture annuelle est définie comme une facture dont les index (estimés ou réels) ont été validés et envoyés par le gestionnaire de réseau de sorte que la facture du 15.08.2009 n'entre pas en ligne de compte dans le calcul du délai de rectification étant donné qu'elle n'est pas basée sur des données de consommation validées par le gestionnaire de réseau.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation renvoie à l'article 227, §2 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région Wallonne et l'accès à ceux-ci qui prévoit qu' : « 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 la période de deux ans précédant la **dernière facturation**. »;

En outre, la CWaPE a informé que pour le calcul du délai de rectification de deux ans, il s'agit de la dernière facture établie par le fournisseur d'énergie, peu importe que la facture ait été établie sur base d'index lus par un agent du gestionnaire de

réseau, communiqués par le plaignant ou estimés par le gestionnaire de réseau ou sur base d'une estimation de la consommation pour l'ensemble de la période facturée par le fournisseur ;

Le Service de Médiation recommande d'établir la rectification de la facturation du client sur base de la dernière facture établie, c'est-à-dire en date du 15.08.2009, et ce, conformément à l'article 227, §2 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution et l'accès à ceux-ci.

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel a décidé de suivre cette recommandation et a pris contact avec le gestionnaire de réseau de distribution afin de lui demander de transmettre de nouvelles données de consommation en adéquation avec le règlement technique.

### Recommandations tarif MOZA/fraude/bris de scellé (SIBELGA)

#### Description

Monsieur T. conteste la facture au tarif bris de scellé du gestionnaire de réseau. Ce dernier avait demandé l'ouverture du compteur de gaz mais l'agent n'avait pas procédé à l'ouverture du compteur. Quelques mois plus tard, l'agent est repassé et a constaté que le compteur gaz a été ouvert. La période du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 22 Juillet 2008 a été facturée au tarif bris de scellé.

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le gestionnaire de réseau (Sibelga) a communiqué les éléments suivants :

1. Toute consommation d'énergie réalisée en l'absence de fournisseur et à l'insu du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) est irrégulière.

Elle est irrégulière en ce sens qu'elle n'est pas conforme aux règles du marché libéralisé telles que consacrées par les réglementations fédérales et régionales applicables.

La victime de cette consommation irrégulière n'est pas le client qui consomme de l'énergie

sans la payer. La victime de cette consommation est, « en première ligne », le GRD (qui doit supporter cette consommation avec les pertes d'énergie qui a bien transité sur son réseau mais qui ne peut être allouée à un fournisseur) et surtout, en bout de chaîne, tous les consommateurs titulaires d'un contrat de fourniture régulier à qui les coûts du gestionnaire de réseau (incluant ces pertes) sont refacturés.

Sibelga exerce son activité, dans le cadre de ses responsabilités de gestionnaire de réseau de distribution désigné par le Gouvernement, dans l'intérêt du fonctionnement du marché et des utilisateurs en général. Sibelga doit par conséquent, d'une part, tenter de récupérer l'ensemble des coûts associés à ces consommations et, d'autre part, dissuader toute consommation irrégulière qui serait intentionnelle.

2. Sibelga est cependant tout à fait prêt, dans la mesure où cela se justifie, à faire une distinction entre des dossiers dans lesquels la bonne foi du client ou un éventuel « bug » non imputable au client peuvent être mis en évidence, et les autres cas dans lesquels le client n'a pas rempli ses obligations, de manière intentionnelle, ou a cherché à s'y soustraire.

Pour ces derniers (fraude ou consommation hors contrat de mauvaise foi, avec ou sans bris de scellé), Sibelga voit aucun motif d'abandonner les accords visant à réclamer l'intégralité des coûts liés à cette consommation illicite, pour toutes les années au cours desquelles elle a eu lieu. En effet, sur pied de l'article 2262 bis du Code civil, Sibelga dispose d'un délai de 5 ans à dater de la prise de connaissance de l'existence d'une consommation illicite et de son responsable pour réclamer l'intégralité de l'indemnité du préjudice que nous avons subi. Au surplus, une consommation frauduleuse ou de mauvaise foi peut être qualifiée de vol d'énergie, soit une infraction pénale, ce qui empêche à l'action civile de se prescrire avant l'action publique.

Et, en l'absence de dispositions contraires dans la réglementation existante, Sibelga entend appliquer à l'entière de cette consommation illicite le tarif « Bris de scellés » en vigueur pour l'année d'émission de la facture.

3. Par contre, lorsque la bonne foi du client est établie, Sibelga peut admettre qu'il ne faille pas pénaliser celui-ci. Par conséquent, Sibelga ne voit pas d'inconvénient à appliquer à l'énergie répartie sur chaque année de consommation le tarif usuel en vigueur pour chaque année concernée.

Ce tarif représente le tarif moyen du marché pour un utilisateur résidentiel. Il est composé comme suit :

- des prix de l'énergie, calculés par la moyenne pondérée (en fonction de leur part de marché) des différents fournisseurs sur le marché de l'énergie.
- des tarifs de distribution (et de transport, le cas échéant).

Il n'est donc pas le tarif le plus cher et pas non plus le moins cher mais simplement le prix moyen de l'énergie en Région bruxelloise, validé par la CREG.

En outre, pour ces consommations sans contrat de bonne foi, Sibelga est disposé à limiter les prétentions à cinq ans dans le passé, par analogie au délai de prescription applicable en vertu de l'article 2277 du Code civil aux factures adressées à des utilisateurs disposant d'un contrat en bonne et due forme.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation considère que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs. Il appartient au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler au cas par cas et sur base de faits avérés si la consommation a eu lieu sans contrat dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution.

Il doit donc s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle mais Sibelga place la charge de la preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi.

La CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) est aussi d'avis que l'indemnité pour l'énergie prélevée de manière illicite suite à

un bris de scellés ou à une fraude permet à Sibelga d'appliquer la tarification de la fraude et du bris de scellés et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les **fraudeurs potentiels**.

En outre, le tarif 2008 « *indemnités pour consommation illicite suite à un bris de scellés ou une fraude* » n'a pas été approuvé par la CREG de sorte que le Service de Médiation de l'Énergie a recommandé l'application du tarif usuel, sur base de l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 déterminant les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires du réseau de distribution peuvent facturer aux clients non protégés dont le contrat a été résilié (tarif SOLR), à l'année de consommation concernée (1<sup>er</sup> janvier 2008 au 22 juillet 2008).

#### Réponse de l'entreprise d'énergie :

S'agissant de l'administration de la charge de la preuve, Sibelga ne peut suivre le Service de Médiation lorsque celui-ci indique, sans développement aucun, que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs.

Sibelga souligne une nouvelles fois que ce dont il est question ici est une consommation intervenant en l'absence de contrat de fourniture, c'est-à-dire une consommation irrégulière, et qu'en outre il y a bien eu bris de scellés.

S'il appartient à Sibelga d'établir l'existence d'une consommation sans contrat et l'ampleur de celle-ci, il appartient à l'auteur de cette consommation irrégulière, qui a donc commis un comportement fautif, d'avancer les éléments attestant de sa bonne foi, éléments permettant de justifier qu'en lieu et place du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », le tarif usuel lui soit appliqué.

En l'espèce, après réexamen du dossier, et bien que Monsieur T. avait connaissance de l'existence d'une consommation sans contrat de fourniture valide, Sibelga a décidé de suivre la recommandation et de ne plus facturer la consommation concernée au tarif bris de scellés, applicable aux consommations illicites, mais d'appliquer le tarif usuel.

## Recommandation remboursement tardif (ORES)

### Description

Le client a perçu fin mai 2011 un solde dont son intercommunale lui était redevable depuis le 31 décembre 2006.

### Point de vue de l'entreprise d'énergie

*Le gestionnaire de réseau de distribution n'a aucune vocation commerciale et n'est donc absolument pas habilité à faire de geste commercial.*

*Il s'agit d'une intercommunale de service public. Elle n'a pas vocation de faire des bénéfices et dès lors, les éventuels intérêts sont reversés à la collectivité ou simplement repris en diminution des charges collectives.*

*Il n'est donc nullement question de faire un geste commercial, cela nous est d'ailleurs expressément interdit par les décrets législatifs qui gèrent notre activité.*

*De ce qui précède, nous ne pouvons accéder à cette demande.*

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a recommandé de rembourser les intérêts de retards dont le client aurait bénéficié si le remboursement avait été effectué en temps et en heure, à savoir en janvier 2007 et non fin mai 2011.

### Réponse de l'entreprise d'énergie

Le gestionnaire de réseau suivra la recommandation et procédera à l'envoi au client d'une quittance d'indemnité d'un import égal aux intérêts calculés au taux légal appliqué sur un indu de 933,90 euro depuis le 31 décembre 2006. Il lui revient donc un montant de 234,08 euro.



## ⇒ PAS SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### Recommandation indemnité de rupture suite au changement de fournisseur (LAMPIRIS)

#### Description

Un client souhaitait passer chez Lampiris à l'expiration de son contrat Luminus. Il a pour ce faire expressément autorisé Lampiris à procéder au changement de fournisseur. Il a également contacté Lampiris à plusieurs reprises afin de modifier la date de début de son contrat. Le changement de fournisseur a toutefois été exécuté à une autre date que la date de fin de son contrat, et le client s'est dès lors vu facturer une indemnité de rupture par Luminus.

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lampiris a signalé qu'il n'était techniquement plus possible de demander au 17 décembre 2010 la date de début du 5 janvier 2011. En décembre 2010, Lampiris devait envoyer la demande au gestionnaire de réseau au moins 30 jours avant le changement.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a renvoyé Lampiris à

l'article III.1 de l'accord de consommateurs qui dispose :

1. *Lorsqu'il négocie un nouveau contrat de livraison, le nouveau fournisseur s'informe sur l'existence du contrat actuel, sur la durée de ce contrat et sur les délais de résiliation en vigueur. Sur la base de ces informations, le fournisseur informe le consommateur sur les conséquences éventuelles qui découlent du fait qu'il y a encore un contrat en cours avec un autre fournisseur.*
2. *Sauf en cas de mandat exprès et écrit contraire du consommateur figurant dans un document distinct, le nouveau fournisseur fait en sorte que le nouveau contrat de livraison ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation fixé dans l'ancien contrat ou en cas de contrat à durée déterminée, à l'expiration de sa durée. Avant que le consommateur ne charge expressément le nouveau fournisseur de mettre fin prématurément à son contrat, de la manière stipulée ci-dessus, le nouveau fournisseur attire son attention très clairement sur la possibilité que son ancien fournisseur facture un dédommagement.*

*Le nouveau fournisseur chargé de la cessation/résiliation du contrat en cours du consommateur auprès de l'ancien fournisseur accepte d'être responsable de tous les préjudices que subirait le consommateur par le fait du nouveau fournisseur.*

Étant donné que le client a également dû téléphoner à plusieurs reprises pour s'assurer que son changement de fournisseur se déroule correctement, le Service de Médiation a recommandé à Lampiris de prendre en charge l'indemnité de rupture facturée.

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Lampiris estime avoir tout fait pour que ce changement se déroule sans problème et ne suit pas la recommandation.

#### Commentaire du Service de Médiation

La réponse de Lampiris ne contient aucun argument susceptible de modifier le point de vue du Service de Médiation, et ce, pour les raisons décrites dans la recommandation.

### **Recommandation rectification consommation d'énergie (ELECTRABEL)**

#### Description

Lors de la réception des relevés de compteur du nouvel habitant le 01/08/2010, le gestionnaire de réseau a procédé à une réévaluation de la consommation pour la période du 04/04/2007 au 01/08/2010.

Suite à ce nouveau calcul, l'ancien habitant reçoit, le 24/08/2010, plusieurs notes de crédit pour les factures de consommation déjà payées par lui et une facture de clôture pour la période du 04/04/2007 au 01/08/2010.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ensuite renvoyé le gestionnaire de réseau à l'article V.3.11.4 du Règlement technique Distribution Électricité/Gaz naturel, qui dispose :

*Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des relevés de compteurs ou à l'introduction des relevés de compteurs pour un point de prélèvement pour lequel des relevés de compteurs n'étaient pas disponibles dans le passé (spontanément, à la demande d'un fournisseur ou*

*d'un utilisateur du réseau de distribution), il doit respecter les conditions suivantes :*

- *La rectification ou l'introduction peut, sauf en cas de mauvaise foi, porter au maximum sur une période de deux ans précédant le dernier relevé de compteurs ;*

Par conséquent, on n'a pu procéder à une réévaluation qu'à partir du 01/08/2008.

Le gestionnaire de réseau a suivi ce point de vue et a effectué un nouveau calcul. L'adaptation a toutefois été réalisée pour la période du 01/01/2007 au 27/04/2009 vu que le gestionnaire de réseau ne disposait pas de relevés de compteurs concrets. Le relevé du 01/01/2007, initialement évalué à 69210, a été réévalué à 87662. Suite à cette modification, 3467 kWh auraient été facturés pour la période du 01/01/2007 au 04/04/2007 au lieu de la consommation de 11666 kWh facturée au départ. La consommation facturée serait dès lors non seulement proportionnelle à la consommation annuelle moyenne du client, mais aussi en faveur du client.

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Electrabel n'a pas accepté ces relevés de compteurs adaptés et invoque l'article V.3.11.4.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé à Electrabel de facturer la consommation au client selon les relevés de compteurs réévalués par le gestionnaire de réseau. La rectification a en effet été réalisée en faveur du client.

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel estime qu'elle a agi conformément au Règlement technique et ne suit pas la recommandation.

#### Commentaire du Service de Médiation

Electrabel n'a pas pu accepter la première adaptation du gestionnaire de réseau pour la période à partir du 04/04/2007 parce que cette rectifi-



cation dépassait la période de deux ans dans le passé. Electrabel n'a donc au départ pas suivi le Règlement technique. Le Service de Médiation maintient également son point de vue selon lequel des rectifications peuvent être réalisées dans le passé tant qu'elles sont en faveur du client.

### **Recommandation adaptation facturation après avis de déménagement tardif (LUMINUS)**

#### **Description**

Un client a déménagé le 30/06/2010 d'une habitation et a correctement complété toutes les données nécessaires à la cessation de la fourniture d'énergie auprès de l'agence immobilière.

L'agence immobilière n'a remis les documents à Luminus que le 31 août 2010, et Luminus a dès lors facturé le client jusqu'au 12 octobre 2010 à l'aide d'estimations de relevés de compteurs.

#### **Point de vue de l'entreprise d'énergie**

Luminus estime que la facture de clôture a été établie conformément à l'article III.bis.2 de l'accord des consommateurs :

*« Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 7 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans l'habitation précédente au plus tard le quarante-cinquième jour calendrier suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur. »*

Etant donné que Luminus avait reçu les données nécessaires plus de 7 jours après la date du déménagement, elle a continué à facturer le client.

#### **Recommandation du Service de Médiation**

Le client avait agi comme suit : Il avait un document signé mentionnant les relevés de compteurs

et la date du déménagement, et l'avait également introduit à temps auprès de l'agence immobilière, qui confirme, à son tour, avoir envoyé les documents tardivement. Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé à Luminus de créditer la période de consommation du 30/06/2010 au 12/10/2010 sur la base de l'article 5.5.2 de l'arrêté énergie du 19/11/2010 qui dispose qu'« à partir de la date du déménagement de l'ancien habitant, tous les frais occasionnés à compter de cette date par la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel habitant ou du propriétaire dans l'attente d'un nouvel habitant. »

#### **Réponse de l'entreprise d'énergie**

Luminus ne suit pas la recommandation sur la base de son point de vue susmentionné et « parce que cela déroge à ses procédures et que cela pourrait également avoir une importante valeur de précédent. »

#### **Commentaire du Service de Médiation**

Cette recommandation ne nécessite que peu de commentaires dans le sens où le fournisseur continue à donner la priorité à des procédures internes et à la valeur de précédent des plaintes.

### **Recommandation rectification de la facturation après un changement de compteur (ELECTRABEL)**

#### **Description**

Madame G. était connue comme utilisatrice du réseau à l'adresse X pour la période du 01/09/2004 au 05/05/2009. Le 06/04/2010, on a constaté un changement de compteur. Les consommations sur le numéro de compteur 5583 ont été facturées alors que le compteur numéro 4042 était le compteur correct.

Après réception de l'avis du gestionnaire de réseau de distribution selon lequel un changement de compteur a été constaté, Electrabel a procédé le 8 juin 2010 à la correction de la facturation au nom de Madame G.

Cela s'est produit suite à l'annulation de la facture de consommation du 11 mai 2009 et de la facture de clôture du 12 mai 2009 ainsi que suite à l'établissement de la facture de clôture corrigée pour la période du 15 février 2008 au 6 mai 2009 sur le compteur numéro 4042.

A l'aide de la facture du 8 juin 2010 d'un montant de 1.487,42 euros, Electrabel a facturé la consommation d'électricité pour la période du 8 avril 2006 au 16 février 2007 sur le compteur numéro 4042. La consommation d'électricité (heures pleines 855 kWh et heures creuses 415 kWh) qui a été mesurée pour cette période de consommation sur le compteur numéro 5583 a été créditée.

Le 8 juin 2010, Electrabel a également procédé à l'établissement d'une facture d'un montant de 1.849,27 euros pour la consommation d'électricité pour la période du 17 février 2007 au 15 février 2008 sur le compteur numéro 4042 et la consommation d'électricité (heures pleines 600 kWh et heures creuses 733 kWh) qui a été mesurée pour cette période de consommation sur le compteur numéro 5583 a été créditée.

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Dans le cadre du dossier de réclamation, Electrabel s'est montrée disposée à annuler la correction pour la période du 8 avril 2006 au 16 février 2007 en procédant à l'annulation de la facture corrigée à concurrence de 1.487,42 euros. Dès lors, la correction pour la période du 8 avril 2006 au 16 février 2007 a été annulée, ce qui maintient la facture de consommation établie au départ en date du 26 avril 2007 (consommation heures pleines 855 kWh et heures creuses 415 kWh mesurée sur le compteur numéro 5583) à concurrence de 48,20 euros.

#### Recommandation du Service de Médiation

Madame G. a fait savoir au Service de médiation de l'Energie qu'elle n'approuvait pas la proposition d'Electrabel d'annuler uniquement la facture de 1.487,42 euros.

Vu la constatation du changement de compteur le 6 avril 2010 et sur la base de l'article V.3.11.4 du Règlement technique pour la distribution d'électricité et de gaz, le Service de Médiation de l'Energie estime que la consommation initiale pour la période du 17 février 2007 au 15 février 2008 doit également être facturée. L'article V.3.11.4 stipule notamment que « *la rectification ou l'introduction peut, sauf en cas de mauvaise foi, porter au maximum sur une période de deux ans précédant le dernier relevé de compteurs* ».

Le Service de médiation de l'Energie a dès lors proposé à Electrabel de créditer la consommation de 12.924 kWh sur le compteur 4042. La consommation initiale sur le compteur 5583 de 600 kWh en heures pleines et de 733 kWh en heures creuses pour la période du 17 février 2007 au 15 février 2008 peut être facturée.

Après qu'Electrabel a fait savoir ne pas pouvoir accéder à la proposition, le Service de Médiation a formulé une recommandation :

*« Outre l'annulation de la facture corrigée à concurrence de 1.487,42 euros (et par conséquent le maintien de la facture de consommation du 26 avril 2007), la consommation de 12.924 kWh sur le compteur 4042 est annulée. La consommation initiale sur le compteur 5583 de 600 kWh en heures pleines et de 733 kWh en heures creuses pour la période du 17 février 2007 au 15 février 2008 peut être facturée. »*

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

La facture de consommation corrigée à concurrence de 1.487,42 euros a été annulée, ce qui a permis de maintenir la facture de consommation initiale de 48,20 euros.

Electrabel a toutefois ajouté que la facture de consommation du 8 juin 2010 a été correctement établie, ce qui l'a empêchée d'accéder à la recommandation d'annuler cette facture.

### Commentaire du Service de Médiation

Le dossier a été transmis au VREG afin d'examiner la possibilité d'imposer une amende administrative au fournisseur.

### Recommandation tarif social chauffage au gaz naturel collectif (ELECTRABEL)

#### Description

L'épouse de Monsieur D. a droit au tarif social spécifique pour le gaz et l'électricité, en conséquence de l'allocation qu'elle perçoit du SPF Sécurité sociale.

Monsieur et Madame D. habitent dans un immeuble à appartements équipé d'un système de Collective Heating Management. Il s'agit d'une chaudière centrale au gaz naturel qui fournit de l'eau chaude à tous les habitants pour le chauffage et un usage sanitaire. Le système CHM est géré par Electrabel qui fournit également le gaz naturel qui est utilisé pour le chauffage via le système CHM.

Monsieur D. a transmis une attestation valable du SPF Sécurité sociale à son fournisseur Electrabel.

Electrabel n'applique toutefois pas le tarif social.

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Pour les habitants d'un appartement donné en location par une société de logements sociaux qui est équipé du système CHM, le principe appliqué est jusqu'à présent le suivant :

- Le client paie le prix CHM normal, à savoir une indemnité fixe et un prix proportionnel applicables au chauffage.
- Le client reçoit une réduction (= avantage tarif social) qui est calculée comme étant la différence entre le prix du gaz (énergie et distribution) pour la fourniture globale du bâtiment et le tarif social spécifique pour le gaz naturel. Une réduction annuelle moyenne globale sera calculée sur tous les bâtiments SBC.

La CREG s'était précédemment déclarée d'accord avec le principe susmentionné.

L'article 2, C de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 constitue également le fondement de l'application du tarif social pour les appartements chauffés via le système CHM. Cet article stipule ce qui suit :

*« Le tarif social s'applique aux locataires qui habitent dans un logement dans un immeuble à appartements dont le chauffage s'effectue au gaz naturel à l'aide d'une installation collective, lorsque les habitations sont données en location à des fins sociales par une société de logements sociaux. »*

Monsieur D. habite dans un immeuble à appartements équipé d'une installation collective de chauffage au gaz naturel qui n'est pas donné en location par une société de logements sociaux (mais par un gestionnaire privé). Par conséquent, monsieur D. n'a, sur la base de l'article susmentionné, pas droit à la réduction sociale pour le CHM.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a demandé le point de vue de la CREG en ce qui concerne l'application du tarif social spécifique pour le gaz pour les bénéficiaires qui habitent dans un immeuble avec chauffage collectif :

*« La CREG a élaboré une solution pragmatique : le fournisseur de chaleur doit scinder sa facture en 2 volets :*

- un volet gaz naturel
- un volet pour services correspondants (frais de mesure, frais de gestion, ...)

*Le montant pour le gaz naturel est calculé en multipliant la quantité de gaz naturel qui est nécessaire pour produire la chaleur fournie par le tarif social spécifique pour le gaz.*

*Le fournisseur a, le cas échéant, droit au remboursement de la différence entre le tarif social spécifique*

*pour le gaz et le tarif qui est utilisé pour la fourniture à une installation de chauffage central (à condition que les preuves nécessaires soient apportées). »*

Le Service de Médiation a formulé la recommandation suivante :

*« Electrabel mentionne sur les factures destinées à Monsieur D. la quantité de gaz naturel qui est nécessaire pour produire la chaleur qui est consommée par Monsieur D. Cette quantité de gaz naturel est facturée au tarif social spécifique pour le gaz.*

*Les frais pour les services correspondants sont facturés selon les conditions contractuelles du CHM.*

*Electrabel applique ce principe pour toutes les années pour lesquelles une attestation valable peut être soumise. »*

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel n'a pas suivi la recommandation et attire l'attention sur le fait que Monsieur D. ne peut être considéré comme étant un client final de gaz naturel selon la définition légale du terme 'client final'. Il n'y a en effet pas de compteur de gaz naturel individuel.

D'après Electrabel, le point de vue de la CREG ne fait référence qu'aux locataires de bâtiments de sociétés de logements sociaux qui sont chauffés au gaz naturel via une installation collective.

#### Commentaire du Service de Médiation

D'après l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 (Art. 2 A.5), Monsieur et Madame D. ont droit au tarif social suite à l'allocation d'intégration que l'épouse perçoit du SPF Sécurité sociale. Cette catégorie n'est pas exclue dans l'AM mentionné. Étant donné qu'il est possible de calculer le tarif social dans les bâtiments qui sont chauffés au gaz naturel via le CHM, le tarif social peut également être octroyé ici.

## Recommandation facturation tardive (ELECTRABEL)

### Description

Monsieur B. a changé de fournisseur en octobre 2008 et a par conséquent reçu le 9 octobre 2008 une facture de clôture d'Electrabel. L'avoir de cette facture de clôture a été remboursé par Electrabel sur le compte de Monsieur B. le 17 octobre 2008 (également l'échéance de cette facture de clôture).

Monsieur B. suppose à ce moment-là que toute la consommation a été facturée et qu'il a satisfait à toutes les obligations.

Le 13 septembre 2010, Monsieur B. reçoit toutefois encore une facture ; le 27 septembre 2010, il reçoit encore 2 notes de crédit et une facture de clôture. Le montant total réclamé se monte à 975,45 euros.

### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Electrabel signale que la période de consommation d'électricité du 24 août 2006 au 28 août 2008 n'a pas été facturée dans les factures annuelles de consommation du 31/10/2006, 16/10/2007 et 08/10/2008.

- Le 13 septembre 2010, une facture de consommation (pour l'électricité) pour la période du 24 août 2006 au 12 septembre 2007 a été établie. Il s'agit d'une première facturation de la consommation pendant cette période et on peut donc remonter jusqu'à 5 ans dans le passé. La période du 13 septembre 2007 au 28 août 2008 n'a toujours pas été facturée.
- Afin de garder la facturation quelque peu claire, le 27 septembre 2010, une facturation intégrale de la consommation d'électricité a été effectuée pour la période du 23 août 2006 au 1<sup>er</sup> octobre 2008. Pour la période du 13 septembre 2007 au 28 août 2008 cela concernait de nouveau une première facturation de la consom-

mation. Étant donné que pour les autres périodes, aucune modification n'a été apportée aux consommations, il s'agissait purement et simplement d'une refacturation et aucun délai de rectification ne s'applique pour ce faire.

Après l'intervention du Service de Médiation, Electrabel a formulé une proposition d'intervention commerciale à concurrence d'une réduction de 10% du montant de la facture. Monsieur B. n'a pas souhaité y accéder et maintient son point de vue antérieur : Electrabel a dépassé le délai de rectification.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation renvoie à l'article IV.i.5 de 'l'Accord sur le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité' dans le cadre duquel les fournisseurs se sont engagés à ne reprendre aucune clause dans leurs conditions contractuelles générales / particulières avec le consommateur qui prévoit un délai de plus de douze mois à compter de la date de paiement ultime pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs en matière de facturation.

Le Service de Médiation renvoie également à l'article 7.2. des Conditions générales d'Electrabel Customer Solutions SA, applicables à la facture de clôture du 9 octobre 2008, qui dispose :

*« En ce qui concerne le prélèvement d'énergie, nous vous envoyons des factures intermédiaires (...) Les factures intermédiaires sont comptabilisées chaque année en fonction de votre consommation réelle d'énergie, par le biais de votre facture de consommation. »*

Il n'a pas été satisfait à cette condition pour la consommation d'électricité entre le 24 août 2006 et 28 août 2008 étant donné que cela n'a été répercuté que sur la facture de consommation du 13 septembre 2010 pour la période du 24 août 2006 au 12 septembre 2007 et la facture de consommation du 27 septembre 2010 pour la période complète.

La thèse d'Electrabel selon laquelle il s'agit ici d'une première facturation de la consommation pendant cette période et qu'on peut par conséquent remonter jusqu'à 5 ans dans le passé, est, d'après le Service de médiation, contraire à la disposition mentionnée des conditions générales et contiendrait donc une clause illégale conformément au chapitre 3, section 6, article 74, 6° de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs, qui dispose que des clauses et conditions de contrats sont illégales pour autant qu'elles visent à « *accorder à l'entreprise le droit de déterminer unilatéralement si le bien livré ou le service presté est conforme au contrat, ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat* ».

C'est en tenant compte de ce qui précède que le Service de Médiation a formulé la recommandation suivante :

*« Electrabel ne facture pas la consommation du 24 août 2006 au 28 août 2008. »*

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel ne suit pas la recommandation.

La proposition formulée précédemment d'intervention commerciale expire. Le solde intégral de 975,45 euros continue d'être réclamé par Electrabel.

### **Recommandation octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre (ELECTRABEL)**

#### Description

En 2011, le Service de Médiation a formulé 19 recommandations à l'égard d'Electrabel en ce qui concerne l'octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre.

Lors du contrôle de leur décompte annuel, les plaignants ont constaté qu'ils n'avaient pas reçu pendant plusieurs années la quantité d'électricité

gratuite à laquelle ils ont droit d'après le décret : 100 kWh par point de raccordement majorés de 100 kWh par membre de la famille domicilié par an.

Lorsqu'un client ne reçoit pas ou reçoit trop peu d'électricité gratuite, il doit introduire une déclaration sur l'honneur concernant sa composition de ménage auprès de son fournisseur qui lui accordera alors l'électricité gratuite dans le mois, soit par le biais d'une note de crédit, soit par le biais d'une compensation sur la prochaine facture (d'acompte).

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Electrabel a suivi cette procédure dans les dossiers de réclamation concernés – après l'introduction de la plainte ou non. Pour cette rectification, Electrabel s'est toutefois limitée aux factures de décompte, dont l'échéance ne dépassait pas un délai de 12 mois dans le passé. Elle renvoie pour ce faire à ses Conditions Générales pour les consommateurs qui stipulent que des corrections de la facturation ne sont possibles que jusqu'à un délai de 12 mois suivant l'échéance de la facture concernée.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation estime que des corrections de factures peuvent être pratiquées rétroactivement en faveur du consommateur lorsqu'elles sont communiquées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau pendant la période de cinq ans à compter de l'échéance de la facture au cours de laquelle les erreurs en matière de facturation ont été commises.

Si des erreurs ont été commises au détriment du consommateur, comme l'octroi oublié de kWh gratuits (en Flandre), un délai de cinq ans de rétroactivité peut, d'après le Service de Médiation, être qualifié de raisonnable et d'objectif.

Par conséquent, le Service de Médiation a formulé dans ces 19 dossiers de réclamation la recommandation qu'Electrabel accorde de l'électricité gratuite avec effet rétroactif pour une période de 5 ans.

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel ne suit pas ces recommandations et argumente que :

- *le Régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz (VREG) a convenu avec le secteur en ce qui concerne le paiement de l'électricité gratuite avec effet rétroactif de n'autoriser ces rectifications que jusqu'à un an après la réception de la facture sur laquelle l'électricité gratuite n'a pas été (complètement) accordée. Cet accord a été conclu pour des raisons pratiques, administratives et comptables auprès des différents fournisseurs d'énergie et gestionnaires de réseau.*
- *l'article 7.4 de nos Conditions Générales pour les consommateurs stipule clairement que des corrections de la facturation ne sont possibles que jusqu'à un délai de 12 mois suivant l'échéance de la facture concernée. Nous renvoyons également à l'article IV.i point 13 de 'l'accord sur le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité' qui dispose que le fournisseur doit prévoir pour le consommateur un délai de réclamation (contestation) de 12 mois à compter de la date de réception de la facture concernée en cas de facturation erronée.*

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que ces arguments valent aussi pour d'autres fournisseurs, mais que ceux-ci accordent quand-même de l'électricité gratuite avec effet rétroactif malgré son coût, sa prise en charge et lesdits accords avec la VREG.

## Recommandation déménagement (LAMPIRIS)

### Description

Monsieur A. conteste sa facture suite à son déménagement le 01/12/2008 et au formulaire de déménagement envoyé au fournisseur d'énergie le 28/02/2010.

### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lampiris ne tient plus compte du document de déménagement, celui-ci étant parvenu en dehors des délais prévus dans le cadre d'un déménagement.

Ce document est en effet daté de décembre 2008, mais la signification de la fin de la fourniture au nom de Monsieur A. est au 28/02/2010, suite à la reprise du point par un nouvel occupant.

Selon Lampiris, Monsieur A. reste responsable de la livraison de la fourniture constatée sur ce point, jusqu'à la reprise de la fourniture par un nouvel utilisateur, ou la signification de la fin de la fourniture par le gestionnaire de réseau.

Lampiris ne peut revoir la facturation que sur base d'un courrier cosigné avec la personne ayant emménagé dans l'habitation après Monsieur A., en l'occurrence Madame B. Ce courrier devra, en outre, mentionner que le nouvel occupant accepte que Lampiris lui facture la consommation pour la période du 01/12/2008 au 28/02/2010, date à laquelle la fourniture par Lampiris a été clôturée au nom de Monsieur A., suite à l'emménagement d'un nouvel occupant.

La procédure de déménagement prévue par le règlement technique du marché libéralisé de l'électricité et du gaz est décrite par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci.

Art. 129. § 1er. Tout changement de fournisseur et/ou d'utilisateur et/ou de responsable d'équilibre doit être signalé dans le délai mentionné dans le MIG applicable par le nouveau fournisseur au

gestionnaire du réseau de distribution, qui en informe l'ancien fournisseur. Ce délai ne peut être supérieur à un mois.

§ 3. Pour permettre la clôture de ses index, tout utilisateur qui quitte un immeuble (déménagement, départ à l'étranger, cessation d'activités, décès,...) avertit le plus rapidement possible et au plus tard quatre semaines à l'avance son fournisseur. Ce dernier informe le gestionnaire du réseau de distribution (lecture des index et mise hors service éventuelle de l'accès). En cas de déménagement, le fournisseur prévient également le gestionnaire du réseau de distribution de la nouvelle adresse (index et mise en service de l'accès). Les gestionnaires des réseaux de distribution fournissent les formulaires permettant la transcription des informations.

Il appartenait donc à Monsieur A. de nous informer de son déménagement au plus tard dans le mois qui suivait la fin de la fourniture en son nom, le délai pour en informer le gestionnaire de réseau ne pouvant être supérieur à un mois.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a constaté que :

- Monsieur A. a quitté son habitation depuis le 01/12/2008 ;
- Lampiris a reçu un document de déménagement, complété par Monsieur A. (ancien occupant) et Madame B. (nouvelle occupante), faisant mention des index d'entrée/sortie ;
- l'accord des consommateurs prévoit que « Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts. Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, signés tant par le consommateur que par le nouvel habitant » ;
- depuis 2007 le marché belge a été libéralisé, ce qui implique que Madame B. peut choisir librement son fournisseur d'électricité et/ou de gaz

et profiter ainsi de la libre concurrence entre les différents fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ;

- il revient au gestionnaire de réseau de distribution de valider ou non des données de comptage conformément à la libéralisation du marché qui prévoit que les missions de collecte et de validation des données de consommation sont de la compétence du gestionnaire de réseau de distribution.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Énergie recommande la clôture du contrat de Monsieur A. sur base des données de comptage mentionnées sur le document de déménagement.

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

*Lampiris ne peut marquer son accord quant à cette recommandation, Lampiris ayant respecté en tous points les dispositions prévues par le règlement technique du marché libéralisé de l'électricité et du gaz.*

Suite à cette réponse faisant référence à la législation régionale, le Service de Médiation a pris contact avec la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie) qui a communiqué que :

- le règlement technique ne prévoit pas de délai spécifique endéans lequel le formulaire ne pourrait plus être traité ;
- cette problématique relève davantage de l'Accord sur le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz, lequel stipule notamment ce qui suit :

*« Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 7 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans l'habitation précédente au plus tard le quarante-*

*cinquième jour calendrier suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.*

*Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts. Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, signés tant par le consommateur que par le nouvel habitant ».*

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation reste donc sur sa position exprimée dans la recommandation vu que les données de comptage étaient honnêtement mentionnées sur le document de déménagement qui a été signé par les deux parties mais effectivement transmis tardivement. Lampiris a même admis qu'il était possible d'un point de vue technique de traiter le document de déménagement reçu.

#### Recommandation déménagement (ELECTRABEL)

##### Description

Monsieur K. conteste ses données de comptage suite à son déménagement.

##### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le client quitte son adresse en date du 31/07/2007, et informe le fournisseur de son départ le 29/12/2007, suite à quoi le fournisseur lui demande de communiquer les données de comptage de fin.

Le 31/01/2008, le client réceptionne la facture de consommation du 31/01/2008 qui reprend de la consommation sur ses compteurs à son ancienne adresse.

Le 02/02/2008 Monsieur K. conteste la facturation de son ancienne adresse.



Le 21/02/2008 le client est droppé vers le fournisseur social dans le cadre d'une demande de compteur à budget par Electrabel.

Le 27/05/2008 le point revient chez Electrabel suite à la pose du compteur à budget.

Le 30/03/2010 une facture de clôture est émise, reprenant les données de comptage de fin au 16/05/2009.

Toutefois, le client conteste les données de comptage de fin au 16/05/2009 de cette facture de clôture du 30/03/2010.

Electrabel ne peut rectifier la facture de clôture émise, même s'il existe une fiche de travail attestant la présence de Monsieur R. à partir du 23 janvier 2008.

Cette fiche de travail n'est pas signée, ni la situation de Monsieur K. ni celle du client suivant ne peut donc être rectifiée sans l'accord de Monsieur R.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant le fait qu'une fiche de travail a été établie où est mentionné qu'en date du 23 janvier 2008, le nouveau client sur le point de fourniture est Monsieur R. ;

Considérant le fait que cette fiche de travail fait suite à la demande de compteur à budget introduit par Electrabel à l'encontre de Monsieur K., il est logique que Monsieur R. n'ait pas signé cette fiche de travail.

Considérant le fait que cette fiche de travail a été établie, en toute impartialité, par un agent d'ORES (gestionnaire de réseau de distribution); ce dernier a notamment la mission de tenir un registre de l'ensemble des points d'accès, reprenant pour chacun d'eux, les coordonnées, les caractéristiques techniques, le fournisseur actif,...

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Énergie recommande la clôture du contrat de Monsieur K. en date du 23 janvier 2008.

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Les règles du marché relatives aux relations fournisseurs et Gestionnaire de réseau de distribution sont reprises dans les conditions générales.

*Art 5.5 Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 7 jours calendrier après la date effective de déménagement, nous communiquer le relevé des données de comptage pour l'énergie que vous avez prélevée jusqu'à votre date de déménagement, ainsi que le nom et l'adresse du nouveau client.*

#### Commentaire du Service de Médiation

Le fournisseur d'énergie n'a pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation et continue à facturer jusqu'au 16 mai 2009. La réponse d'Electrabel n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation.

#### Recommandation statut du client final (ELECTRABEL)

##### Description

Madame R. conteste le montant de factures intermédiaires facturées par le fournisseur d'énergie. Elle a demandé à plusieurs reprises l'augmentation des forfaits mais sans succès. La facture de régularisation se chiffre à 12.855 euros.

##### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le client (Madame R.) est sous contrat Energy Pro en tant que professionnel mixte, - client réside sur place et a ses activités sur le même point de fourniture.

Ce qui explique la procédure de recouvrement (pose compteur à budget).

Dans le cas qui vous occupe, la Sprl devait régler l'entièreté de sa dette afin d'annuler la procédure en cours (la pose du compteur à budget par le gestionnaire de réseau).

Lors de l'emménagement de la SPRL, le fournis-



seur a calculé un forfait mensuel intermédiaire de 50 euros. Ceux-ci ont d'ailleurs été réglés jusque octobre 2010. Vu que le montant des forfaits mensuels n'avait pas été contesté par la SPRL (aucune trace en ce sens dans le dossier), le montant de ceux-ci a été recalculé (à 908,99 euros) par le système lors de l'émission de la facture de consommation référencée du 03.11.2010.

Electrabel n'est donc pas d'avis d'annuler la demande de placement de compteur à budget sans paiement total de l'impayé.

La cliente ne recevra pas de nouveau plan de paiement vu qu'elle n'a pas respecté celui octroyé le 19/01/2011.

En ce qui concerne le contrat, nous ne disposons pas d'un contrat signé par la cliente.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que :

- Electrabel a calculé un forfait intermédiaire de 50,00 EUR par mois ;
- ce forfait a été sous-estimé alors que dès le départ la cliente a été reprise en tant que professionnel mixte ; (cliente qui réside sur place et a ses activités sur le même point de fourniture) ;
- la cliente a envoyé deux courriers contestant le montant des factures intermédiaires ;

- le fournisseur ne dispose pas du contrat signé par la cliente et qu'il n'y a donc pas de relation contractuelle entre le consommateur et l'entreprise d'énergie, sans que le consommateur conteste être fourni par Electrabel ;
- en l'absence de relation contractuelle, le consommateur n'est pas censé avoir été informé sur les droits et obligations comme client professionnel mixte.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Énergie recommande l'octroi d'un nouveau plan de paiement en respectant la situation professionnelle et résidentielle du client et l'annulation de la procédure de compteur à budget.

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Si un client a opté pour un contrat professionnel, Electrabel ne doit pas disposer d'un contrat signé pour qu'il y ait une relation professionnelle. Dans la lettre de bienvenue du 5 février 2010, il est bien stipulé que « *si vous désirez renoncer au contrat vous avez le droit de le notifier par écrit à Electrabel que vous renoncez à l'achat en respectant les conditions reprises à l'article 3.1 de nos conditions générales pour les clients professionnels et PME.* »

Le fait que les forfaits intermédiaires aient été payés constitue bien un commencement d'exécution de contrat et par conséquent l'acceptation de nos conditions générales ainsi que du contrat.

Le montant de 13.039,35 euros doit donc être versé afin d'annuler la procédure de compteur à budget (procédure applicable si une partie de la consommation est à usage domestique).

#### Commentaire du Service de Médiation

La réponse d'Electrabel n'apporte pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation qui reste donc sur sa position exprimée dans la recommandation.

### Recommandations tarif MOZA/fraude/bris de scellé (SIBELGA)

#### Description

Contestation du tarif fraude/bris de scellé appliqué par le gestionnaire de réseau de distribution (SIBELGA) pour la consommation de 30 juin 2004 au 30 juillet 2007 pour un montant de 1627,80 euros. Monsieur E. ne s'est pas inquiété de ne pas recevoir de décompte annuel de consommation car il pensait que ses charges locatives comprenaient aussi les consommations électriques.

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le gestionnaire de réseau (Sibelga) communique les éléments suivants :

1. Toute consommation d'énergie réalisée en l'absence de fournisseur et à l'insu du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) est irrégulière.

Elle est irrégulière en ce sens qu'elle n'est pas conforme aux règles du marché libéralisé telles que consacrées par les réglementations fédérales et régionales applicables.

La victime de cette consommation irrégulière n'est pas le client qui consomme de l'énergie sans la payer. La victime de cette consommation est, «en première ligne», le GRD (qui doit supporter dans ses pertes l'énergie ayant transité par son réseau et ne pouvant être allouée à un fournisseur) et surtout «en bout de chaîne» tous les consommateurs titulaires d'un contrat de fourniture régulier à qui les coûts du GRD (incluant ces pertes) sont refacturés.

Sibelga exerce son activité, dans le cadre de ses responsabilités de gestionnaire de réseau de distribution désigné par le Gouvernement, dans l'intérêt du fonctionnement du marché et des consommateurs en général. Sibelga doit par conséquent, d'une part, tenter de récupérer l'ensemble des coûts associés à ces consommations et, d'autre part, contribuer à dissuader toute consommation irrégulière qui serait intentionnelle.

2. Sibelga est cependant tout à fait prêt, dans la mesure où cela se justifie, à faire une distinction entre des dossiers dans lesquels la bonne foi du client ou un éventuel «bug» non imputable au client peuvent être mis en évidence, et les autres cas dans lesquels le client n'a pas rempli ses obligations, de manière intentionnelle, ou a cherché à s'y soustraire.

Pour ces derniers (fraude ou consommation hors contrat de mauvaise foi, avec ou sans bris de scellé), Sibelga voit aucun motif d'abandonner les prétentions à réclamer l'intégralité des coûts liés à cette consommation illicite, pour toutes les années au cours desquelles elle a eu lieu. En effet, sur pied de l'article 2262 bis du Code civil, Sibelga dispose d'un délai de 5 ans à dater de la prise de connaissance de l'existence d'une consommation illicite et de son auteur pour réclamer la réparation de l'intégralité de notre préjudice. Au surplus, une consommation frauduleuse ou de mauvaise foi peut être qualifiée de vol d'énergie, soit une infraction pénale, ce qui empêche à l'action civile de se prescrire avant l'action publique.

Et, en l'absence de dispositions contraires dans la réglementation existante, Sibelga entend appliquer à l'entière de cette consommation illicite le tarif « Bris de scellés » en vigueur pour l'année de l'émission de la facture.

3. Par contre, lorsque la bonne foi du client est établie, Sibelga peut admettre qu'il ne faille pas pénaliser celui-ci. Par conséquent, Sibelga ne voit pas d'inconvénient à appliquer à l'énergie répartie sur chaque année de consommation le tarif

usuel en vigueur pour chaque année concernée.

Ce tarif représente le tarif moyen du marché pour un utilisateur résidentiel. Il est composé comme suit

- des prix de l'énergie, calculés par la moyenne pondérée (en fonction de leur part de marché) des différents fournisseurs sur le marché de l'énergie.
- des tarifs de distribution (et de transport, le cas échéant).

Il n'est donc ni le tarif le plus cher ni le moins cher mais simplement le prix moyen de l'énergie en Région bruxelloise, validé par la CREG.

En outre, pour ces consommations hors-contrat de bonne foi, Sibelga est disposé à limiter les prétentions à cinq ans dans le passé, par analogie au délai de prescription applicable en vertu de l'article 2277 du Code civil aux factures adressées à des consommateurs disposant d'un contrat en bonne et due forme.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation considère que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs. Il appartient au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler au cas par cas et sur base de faits avérés si la consommation a eu lieu sans contrat dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution.

Il doit donc s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle mais Sibelga place la charge de la preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi.

La CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) est aussi d'avis que l'indemnité pour l'énergie prélevée de manière illicite suite à un bris de scellés ou à une fraude permet à Sibelga d'appliquer la tarification de la fraude et du bris

de scellés et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les **fraudeurs potentiels**.

Enfin, il y a la prescription de 5 ans telle que communément admise dans le secteur de l'énergie ; et ce, sur base des arrêts de la Cour Constitutionnelle des 19 janvier 2005 et 17 janvier 2007 et de l'arrêt de la cour de cassation du 25 janvier 2010.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Énergie, recommande d'une part, l'application de la prescription de 5 ans (consommation à partir de février 2005) et d'autre part, l'application du tarif usuel, sur base de l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 déterminant les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires du réseau de distribution peuvent facturer aux clients non protégés dont le contrat a été résilié (tarif SOLR), à l'année de consommation concernée (5 février 2005 au 30 juillet 2007).

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

S'agissant de l'administration de la charge de la preuve, nous ne pouvons vous suivre lorsque vous indiquez, sans développement aucun, que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs.

Sibelga souligne une nouvelle fois que ce dont il est question ici est une consommation intervenant en l'absence de contrat de fourniture et qu'il y a eu en outre bris de scellé.

S'il appartient à Sibelga d'établir l'existence d'une consommation hors-contrat et l'ampleur de celle-ci, il appartient au responsable de cette consommation irrégulière, qui a donc commis une infraction, d'avancer les éléments attestant de sa bonne foi, éléments permettant de justifier qu'en lieu et place du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », le tarif usuel lui soit appliqué.

En l'espèce, ces éléments n'ont pas pu être apportés, puisque Monsieur E. n'a produit aucun document attestant de la souscription éventuelle d'un contrat pour la consommation enregis-



trée entre le 30 juin 2004 et le 30 juillet 2007. Soit plus de trois années de consommation sans qu'aucune facture ne soit émise, et que Monsieur E. n'agisse avec diligence afin de régulariser cette situation. A défaut pour le consommateur d'avoir pu établir sa bonne foi, il est donc pleinement justifié d'appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » approuvé par la CREG (en vigueur pour l'année d'émission de la facture) à l'entièreté de cette consommation fautive hors-contrat. Nous vous confirmons cependant à nouveau avoir bien fait droit à la demande d'application de la prescription de 5 ans, puisque nous avons adressé à ce client une nouvelle facture, le 7 juillet 2010, portant sur la consommation du 30 juin 2004 au 30 juillet 2007, pour un montant de 1627,80 euros TTC.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le gestionnaire de réseau de distribution (Sibelga) n'a pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation et continue à appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » en indiquant avoir appliqué la prescription de 5 ans. La réponse de Sibelga n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation. Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation.

### Recommandation indemnité de résiliation (Luminus)

#### Description

- Le client a reçu une indemnité de résiliation d'un montant de 111,64 euros pour rupture anticipée du contrat.
- La demande du Service de Médiation de l'Énergie est d'annuler les frais de résiliation étant donné que la résiliation n'a eu lieu qu'un jour avant la date de fin de contrat.

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

*« Les frais de rupture sont justifiés et nous n'accorderons pas de geste commercial dans ce dossier. »*

*Nous vous invitons à prendre contact avec le nouveau fournisseur en faute afin que les frais soient pris à leur charge ».*

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que :

- le client avait prévenu de son renouveau, dans les délais, pour le 11 octobre 2010, et ce par courrier recommandé, en date du 4 août 2010 ;
- la réponse apportée par Lampiris qui confirme le début du contrat au 10 octobre 2010 ;

- le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD ORES) confirmait que l'avis de fin de livraison mentionnait bien « une fin de contrat au 10 octobre 2010 ».

Compte tenu que le Service de Médiation est d'avis, dans les situations dans lesquelles le changement de fournisseur a lieu à une autre date que le jour après la date de fin de contrat demandée, que l'ancien fournisseur ne peut facturer d'indemnité de rupture et cela maximum jusqu'à un mois avant et après le jour de la date de fin ;

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande l'annulation de la facture de résiliation anticipée.

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Les données remises par le GRD en ce qui concerne la date de fin de contrat chez Luminus mentionnent clairement une date de fin au 10.10.2010 (dernier jour de fourniture).

Ce n'est qu'à partir du 11.10.2010 que le point peut être fourni par un autre fournisseur sans que des frais soient générés.

Dans le cas qui nous occupe, le point de fourniture a été repris par Lampiris le 9.10.2010, soit 1 jour avant la date de fin de contrat de sorte que la date de fin de contrat n'a pas été respectée et que les frais sont justifiés.

### Recommandation tarif social

#### (ELECTRABEL)

##### Description

Madame et Monsieur B ont introduit une plainte auprès du Service de Médiation en vue d'obtenir l'application rétroactive du tarif social, auprès de leur entreprise d'énergie et ce, depuis le **14 avril 2006**.

Madame et Monsieur B hébergent sous leur toit Madame X et Madame Y, deux personnes handicapées ayant droit au tarif social depuis le 14 avril 2006 selon l'arrêté ministériel du 30 mars 2007

et sur base des attestations établies par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale.

Ces deux personnes vivent sous le toit de la famille B, point de fourniture pour lequel l'application du tarif social a été demandée auprès du fournisseur, en l'occurrence, à l'adresse C. La résidence effective a été attestée par l'Office pour les personnes handicapées.

Ces personnes ont néanmoins maintenu leur domicile à l'adresse Z car elles y bénéficient d'une allocation spécifique de la communauté.

Le **13 avril 2011**, Madame X et Madame Y finissent par établir leur domicile au sein de la famille B, à l'adresse C.

#### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le fournisseur est disposé à appliquer le tarif social à partir du **13.04.2011**, date à partir de laquelle Madame X et Madame Y se sont domiciliées au sein de la famille B, à l'adresse C.

Quant à la rétroactivité dudit tarif, le fournisseur cite la position de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz. Cette dernière affirme ceci : « *l'attestation du SPF Sécurité Sociale mentionne que le tarif social spécifique n'est accordé que pour la résidence principale. C'est, précisément, l'adresse à laquelle la personne est inscrite dans le registre de la population qui entre en ligne de compte* ».

La CREG affirme, dès lors, que le tarif social ne peut être accordé dans ce cas (sauf si les personnes se font domicilier officiellement dans la famille d'accueil).

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie propose, quant à lui et ce, conformément à l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation des prix maximaux sociaux pour la fourniture de l'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, l'application du tarif

social à partir du **14.04.2006**, date à laquelle les ayants droit se sont installés au sein de la famille B. Le terme « *vivant sous le même toit* » doit être pris dans son sens usuel et désigne un état de fait caractérisé par une communauté de vie domestique et notamment de résidence.

La cohabitation peut être démontrée par tous les moyens de preuve admis par le droit commun. La situation permettant d'établir si une personne fait partie intégrante d'un ménage ou non doit en pratique être appréciée à la lumière des éléments de faits et de droits propres à chaque cas.

Les ayants droit répondent aux conditions prévues par l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation des prix maximaux sociaux pour la fourniture de l'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire qui prévoit dans son article 2 que :

« *Tout client final qui peut **prouver que lui-même ou que toute personne vivant sous le même toit** bénéficie d'une décision d'octroi :*

- *Du revenu d'intégration accordé par le CPAS de sa commune en vertu de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale ;*
- *Du revenu garanti aux personnes âgées, en vertu de la loi du 1<sup>er</sup> avril 1969 instituant un revenu garanti aux personnes âgées et de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) en vertu de la loi du 22 mars 2001 ;*
- *D'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail ou une invalidité d'au moins 65 %, en vertu de la loi du 27 juin 1969 relative à l'octroi d'allocations aux handicapés.*
- *D'une allocation de remplacement de revenus aux handicapés, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés.*
- ***D'une allocation d'intégration aux handicapés appartenant aux catégories II, III ou IV, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;***
- *D'une allocation d'aide aux personnes âgées, en vertu des articles 127 et suivants de la loi du 22*

*décembre 1989 ;*

- *D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne en fonction de la loi du 27 juin 1969 ;*
- *D'une aide sociale financière dispensée par un CPAS à une personne inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale.*

Considérant que Madame et Monsieur B sont encadrés par l'Office pour les Personnes Handicapées, organisme public compétent pour les demandes et les besoins spécifiques des personnes handicapées domiciliées sur le territoire de la Belgique et mandaté, notamment, pour agréer et subsidier différents services d'accompagnement tel que l'hébergement dans une structure familiale ;

Considérant que les clients demandent l'application du tarif social pour le motif que deux personnes ayant droit vivent sous le même toit ;

Considérant que les clients ont envoyé, à l'attention de l'entreprise d'énergie, de nombreux courriers contestant la non-application du tarif social ;

Considérant que le point IV, i, 5 de l'Accord des Consommateurs (prévoyant que « les fournisseurs s'engagent à 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 dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable (...) » n'a pas été respecté ;

Considérant l'article 23 de l'Arrêté Royal du 22.05.2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière d'allocations aux personnes handicapées, une révision d'office du droit à l'allocation de remplacement de revenu et à l'allocation d'intégration est prévue **cinq ans après la date de prise d'effet de la dernière décision d'octroi (révision quinquennale)**;



Le Service de Médiation de l'Énergie a formulé la recommandation suivante:

« L'application du tarif social en faveur de Madame et de Monsieur B pour le point de fourniture C et à partir du **14.04.2006**, date à laquelle Madame X et Madame Y se sont installées au sein de la famille B ».

#### Réponse de l'entreprise d'énergie

Malgré la recommandation formulée par le Service de Médiation de l'Énergie, l'entreprise d'énergie a maintenu sa position, en l'occurrence, l'application du tarif social en faveur de Madame X et de Madame Y depuis le **13 avril 2011**.

#### Commentaire du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation de l'Énergie déplore vivement la position de la CREG qui est, selon lui, à l'encontre de la réglementation fédérale et de l'esprit social de celle-ci. Le Service de Médiation de l'Énergie, reste, par conséquent, sur sa position.

#### ⇒ PARTIELLEMENT SUIVIE PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

#### Recommandation tarif MOZA/fraude/bris de scelle (SIBELGA)

##### Description :

Monsieur M. conteste la facture du gestionnaire de réseau pour la consommation du 8 novembre 2004 au 23 juillet 2007. Ce dernier pensait que l'appartement payé par son employeur comprenait les charges d'électricité. Il conteste donc le tarif appliqué par le GRD qui est beaucoup plus élevé que chez un fournisseur d'énergie.

##### Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le gestionnaire de réseau (Sibelga) nous communiqué les éléments suivants :

1. Toute consommation d'énergie réalisée en l'absence de fournisseur et à l'insu du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) est irrégulière.

Elle est irrégulière en ce sens qu'elle n'est pas conforme aux règles du marché libéralisé telles que consacrées par les réglementations fédérales et régionales applicables.

La victime de cette consommation irrégulière n'est pas le client qui consomme de l'énergie sans la



payer. La victime de cette consommation est, «en première ligne», le GRD (qui doit supporter dans ses pertes l'énergie ayant transité par son réseau et ne pouvant être allouée à un fournisseur) et surtout «en bout de chaîne» tous les consommateurs titulaires d'un contrat de fourniture régulier à qui les coûts du GRD (incluant ces pertes) sont refacturés.

Sibelga exerce son activité, dans le cadre de ses responsabilités de gestionnaire de réseau de distribution désigné par le Gouvernement, dans l'intérêt du fonctionnement du marché et des consommateurs en général. Sibelga doit par conséquent, d'une part, tenter de récupérer l'ensemble des coûts associés à ces consommations et, d'autre part, contribuer à dissuader toute consommation irrégulière qui serait intentionnelle.

2. Sibelga est cependant tout à fait prêt, dans la mesure où cela se justifie, à faire une distinction entre des dossiers dans lesquels la bonne foi du client ou un éventuel «bug» non imputable au client peuvent être mis en évidence, et les autres cas dans lesquels le client n'a pas rempli ses obligations, de manière intentionnelle, ou a cherché à s'y soustraire.

Pour ces derniers (fraude ou consommation hors contrat de mauvaise foi, avec ou sans bris de scellé), Sibelga ne voit aucun motif d'abandonner les prétentions à réclamer l'intégralité des coûts liés à cette consommation illicite, pour toutes les années au cours desquelles elle a eu lieu. En effet, sur pied de l'article 2262 bis du Code civil, Sibelga dispose d'un délai de 5 ans à dater de la prise de connaissance de l'existence d'une consommation illicite et de son auteur pour réclamer la réparation de l'intégralité de notre préjudice. Au surplus, une consommation frauduleuse ou de mauvaise foi peut être qualifiée de vol d'énergie, soit une infraction pénale, ce qui empêche à l'action civile de se prescrire avant l'action publique.

Et, en l'absence de dispositions contraires dans la réglementation existante, Sibelga entend appliquer à l'entière de cette consommation illicite le tarif «BDS» en vigueur pour l'année de l'émission de la facture.

3. Par contre, lorsque la bonne foi du client est établie, Sibelga peut admettre qu'il ne faille pas pénaliser celui-ci. Par conséquent, Sibelga ne voit pas d'inconvénient à appliquer à l'énergie répartie sur chaque année de consommation le tarif usuel en vigueur pour chaque année concernée.

Ce tarif représente le tarif moyen du marché pour un utilisateur résidentiel. Il est composé comme suit

- des prix de l'énergie, calculés par la moyenne pondérée (en fonction de leur part de marché) des différents fournisseurs sur le marché de l'énergie.
- des tarifs de distribution (et de transport, le cas échéant).

Il n'est donc ni le tarif le plus cher ni le moins cher mais simplement le prix moyen de l'énergie en Région bruxelloise, validé par la CREG.

En outre, pour ces consommations hors-contrat de bonne foi, Sibelga est disposé à limiter les prétentions à cinq ans dans le passé, par analogie au délai de prescription applicable en vertu de l'article 2277 du Code civil aux factures adressées à des consommateurs disposant d'un contrat en bonne et due forme.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant le fait que votre entreprise inverse les rôles et les droits des consommateurs ;

Considérant donc que c'est au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler séparément et sur base de faits avérés si la consommation a eu lieu sans contrat dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution ;



Compte tenu du fait qu'il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle;

Compte tenu du fait que votre entreprise place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi ;

Considérant la réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à Sibelga, suite à la demande d'examen formulée par le Service de Médiation de l'Énergie (SME), qui estime que l'indemnité pour l'énergie prélevée sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellés ou suite à une constatation de fraude permet à Sibelga d'appliquer la tarification de la fraude et du bris de scellés de manière plus usuelle et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les fraudeurs potentiels.

Considérant la prescription de 5 ans telle que communément admise dans le secteur de l'énergie ; et ce, sur base des arrêts de la Cour Constitutionnelle des 19 janvier 2005 et 17 janvier 2007 et de l'arrêt de la cour de cassation du 25 janvier 2010.

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande d'une part, l'application de la prescription de 5 ans (consommation à partir de novembre

2005) et d'autre part, l'application du tarif usuel, sur base de l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 déterminant les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires du réseau de distribution peuvent facturer aux clients non protégés dont le contrat a été résilié (tarif SOLR), à l'année de consommation concernée (du 30 novembre 2005 au 23 juillet 2007).

#### Réponse de l'entreprise d'énergie :

S'agissant de l'administration de la charge de la preuve, nous ne pouvons vous suivre lorsque vous indiquez, sans développement aucun, que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs.

Nous nous permettons de souligner une nouvelle fois que ce dont il est question ici est une consommation intervenant en l'absence de contrat de fourniture, c'est-à-dire une consommation irrégulière.

S'il appartient à Sibelga d'établir l'existence d'une consommation hors-contrat et l'ampleur de celle-ci, il appartient à l'auteur de cette consommation irrégulière, qui a donc commis un comportement fautif, d'avancer les éléments attestant de sa bonne foi, éléments permettant de justifier qu'en lieu et place du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », le tarif usuel lui soit appliqué.

En l'espèce, ces éléments n'ont pas pu être apportés, puisque Monsieur M. n'a produit aucun document attestant de la souscription éventuelle d'un contrat pour la consommation enregistrée sur cet EAN. Soit près de trois années de consommation sans qu'aucune facture ne soit émise et que Monsieur M. n'agisse avec diligence afin de régulariser cette situation.

A défaut pour le consommateur d'avoir pu établir sa bonne foi, il est donc pleinement justifié d'appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » approuvé par la CREG (en vigueur pour l'année d'émission de la facture) à la consommation fautive hors-contrat.

Néanmoins, nous avons suivi votre recommandation quant à la prescription de 5 ans ; une note de crédit a été émise pour la période du 8 novembre 2004 au 30 novembre 2005.

#### Commentaire du Service de Médiation :

Le gestionnaire de réseau de distribution (Sibelga) n'a pas suivi entièrement la recommandation envoyée par le Service de Médiation et continue à appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » mais a tenu compte de la prescription de 5 ans. La réponse de Sibelga n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du service de médiation. Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation.



C1

C2

C3

D3

D2

E3

# 6 AVIS POLITIQUES

Le Service de Médiation a transmis le 25 octobre 2011 à la Commission parlementaire de l'Economie un avis relatif à la transposition du Troisième Paquet Energie dans la législation belge

Le Service de Médiation avait d'ailleurs déjà constaté dans le rapport d'activités 2010 que certains types de plaintes avaient trait à un fonctionnement de marché déficient qui laisse certainement matière à amélioration ou à davantage de régulation. Ces types de plaintes sont en ce moment encore actuels.

Un premier problème se pose dans le cadre de la procédure administrative pour un déménagement. Un certain nombre de fournisseurs acceptent une simple communication unilatérale des relevés de compteurs le jour du déménagement. Cela peut se faire par téléphone ou par écrit. Si une discussion intervient par la suite au sujet des relevés de compteurs, l'intéressé doit néanmoins encore présenter un document de **déménagement** signé par l'ancien occupant et

le nouveau. Au bout d'un certain temps, il n'est cependant plus évident de fournir ce document.

Deuxièmement, le Service de Médiation constate également des problèmes dans le cadre de l'application des **tarifs sociaux**. Ceux-ci ont notamment trait :

- à l'automatisation des tarifs sociaux ;
- au manque de communication qui fait en sorte que certains ménages ne connaissent pas leurs droits sur le plan fédéral ou régional ;
- à l'attribution du tarif social avec effet rétroactif.

Les **indemnités de rupture** en cas de résiliation anticipée d'un contrat de fourniture d'énergie s'avèrent constituer un troisième problème. Le changement de fournisseur ne se déroule pas toujours avec la même fluidité et il arrive que tant l'ancien fournisseur que le nouveau ne respectent par les conventions de l'accord des consommateurs.

Quatrièmement, les **factures d'acompte** sont également régulièrement la source de problèmes. Ces problèmes ont souvent trait au calcul ou à la modification du montant de la facture d'acompte, mais aussi à l'imputation d'un acompte alors que le contrat de fourniture n'a pas encore pris effet, voire a déjà été résilié. Des problèmes de paiement peuvent également apparaître lorsque le fournisseur envoie au cours du même mois une facture d'acompte et un décompte final ou une facture de clôture.

Un cinquième problème a trait aux **domiciliations bancaires**. Ce cas se présente surtout lorsque le fournisseur d'énergie débite la facture finale annuelle et que le client final ne dispose de ce fait plus des ressources financières nécessaires pour pourvoir ce mois-là à sa subsistance. Si en plus, la facture de consommation annuelle n'est pas correcte, le problème devient plus cuisant encore. En effet, dès que la domiciliation bancaire a été exécutée, c'est au consommateur final qu'il revient de récupérer le montant payé de la facture contestée. Un exemple : un client reçoit une facture basée sur des relevés de compteurs erronés. Le paiement est effectué par domiciliation. Le client conteste la facture, mais il ne recevra le montant payé en retour que lorsqu'une décision sera intervenue dans le cadre de la contestation.

Pour les ménages qui doivent joindre les deux bouts avec un salaire peu élevé, une pension modeste ou un revenu de remplacement, de telles situations financières sont évidemment à éviter. Les fournisseurs accordent une ristourne en cas de paiements par domiciliation. Mais ces quelques euros ne font dans de tels cas pas le poids contre le risque d'une saignée financière.

Enfin, le Service de Médiation constate régulièrement que les fournisseurs d'énergie ne respectent pas les **délais de remboursement** pour les montants devant être crédités au client. En règle générale, ces délais sont identiques aux délais de paiement pour les montants dont le client est redevable. Les fournisseurs ont cependant ten-

dance à prétexter ne pas connaître le numéro de compte du client. Même lorsque le numéro de compte est communiqué, certains fournisseurs mettent encore longtemps avant de procéder au remboursement. Un certain nombre de fournisseurs utilisent les montants à rembourser pour apurer les factures (d'acompte) établies dans l'intervalle.

Le Service de Médiation a déjà formulé dans son avis stratégique n° 10.002 (annexe I) plusieurs propositions à cet égard.

Il s'agit des propositions concernant :

- la fixation par voie légale de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ; les règles de cet accord de consommateurs doivent également être adaptées par le(s) Ministre(s) compétent(s) à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et aux changements du fonctionnement du marché du secteur de l'énergie. Un accord de consommateurs similaire doit en outre être conclu avec les gestionnaires des réseaux de distribution vu que selon une récente jurisprudence, ces entreprises d'énergie sont également soumises à la loi susmentionnée relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur ;
- l'instauration d'un système fédéral d'indemnisation ou de compensation, pour lequel le Service de Médiation propose de tenir compte des régimes de compensation financière qui existent déjà ou qui sont en cours de préparation au niveau des Régions.

Sans se prononcer sur l'organisation d'un tel régime de compensation (instance compétente, procédures, moyens budgétaires, ...), le Service de Médiation estime qu'il pourrait être utile, également pour le confort du consommateur, de tenir compte lors de la mise au point de ce système des compétences fédérales et régionales en la matière.



Au niveau fédéral, des compensations financières pourraient ainsi être prévues à l'égard des fournisseurs (sociaux) pour les cas où ils ne respectent pas les règles de l'accord de consommateurs (par exemple en cas de déménagement, en cas de changement de fournisseur, dans les communications au consommateur).

Quant aux services régionaux, ils pourraient alors se concentrer principalement sur les activités de distribution, comme les raccordements, la qualité de la fourniture d'énergie et le respect des règlements techniques en matière de gestion des réseaux de distribution. Un règlement de compensation de ce type existe déjà dans la réglementation wallonne par voie de décrets et il a récemment été repris dans une ordonnance bruxelloise. Il devrait également être intégré dans la réglementation flamande par voie de décrets ;

- l'imposition d'un modèle de facture uniforme et lisible ;
- la réglementation des factures d'acompte (montants calculés sur la base de la dernière consommation annuelle connue ou de la consommation annuelle communiquée par le consommateur ainsi que des prix et tarifs tels que d'application le jour de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle, l'impu-

tation des factures d'acompte ou des factures intermédiaires limitée à la période de livraison, aucune imputation d'acomptes pendant le mois durant lequel la facture de consommation ou la facture de clôture doit être payée) ;

- l'obligation pour les fournisseurs de proposer une fois par an aux clients finaux le plan tarifaire le plus favorable selon leur schéma de consommation.
- la fixation par voie légale d'un délai de prescription maximal de cinq ans concernant les factures d'énergie, pour autant que les règles fédérales et régionales relatives à la facturation et aux rectifications soient respectées par les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires des réseaux de distribution, tout comme la protection légale des consommateurs qui peuvent demander une rectification de facturation à leur avantage dans un délai de cinq ans. Un délai de rectification de cinq ans offrira l'assurance juridique requise au consommateur, lui permettant par exemple de récupérer des droits constatés concernant par exemple l'application des prix sociaux maximaux et des obligations de service public (comme l'électricité gratuite en région flamande).

Le Service de Médiation a ensuite également émis un avis à la Commission de l'économie de



la Chambre (voir avis du 11 mars 2011, annexe II) dans lequel plusieurs dispositions méritent selon le Service de Médiation d'être jointes aux propositions contenues dans l'avis stratégique n° 10.002, comme en particulier les propositions concernant :

- la transparence des formules tarifaires et d'indexation, sans que le Service de Médiation ne souhaite se prononcer au sujet de la régulation de ces formules ; en effet, l'examen de cet aspect relève des compétences de la CREG ;

Le Service de Médiation est toutefois d'avis qu'en cas de non-respect de la transparence des formules tarifaires et d'indexation (régulées), le client final doit toujours avoir l'opportunité de résilier sans frais le contrat d'énergie ;

- l'assurance juridique de l'application d'une seule indemnité de rupture de maximum 50 ou 75 euros si le client final a conclu un seul contrat pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel ;

- la résiliation sans frais du contrat d'énergie dans un délai de maximum deux mois après la reconduction tacite du contrat à durée déterminée ;

- l'exclusion du mécanisme de domiciliation bancaire pour les paiements des factures annuelles de consommation, que le Service de Médiation

propose d'étendre également aux factures de clôture.

Enfin, le Service de Médiation est également favorable à la création de guichets physiques d'informations et de plaintes, telle que visée également par la troisième directive électricité.

Le Service de Médiation se demande toutefois s'il est indiqué d'imposer dès à présent cette obligation aux fournisseurs étant donné que la libéralisation du marché de l'énergie n'est à ce stade pas encore terminée.

Le Service de Médiation propose donc d'impliquer ici les responsables régionaux de l'organisation des marchés de l'énergie, et éventuellement d'organiser dans une phase de lancement et de transition, en collaboration avec les fournisseurs, cette obligation de service public de « consumer empowering » au sein des agences des gestionnaires des réseaux de distribution.

Le Service de Médiation se réjouit dès lors qu'un volet protection des consommateurs ait été ajouté dans la loi du 8 janvier 2012 portant modification de la loi électricité et gaz naturel (Moniteur belge du 11 janvier 2012) relative à la transposition du Troisième Paquet Energie et que ce volet soit en grande partie basé sur les avis politiques susmentionnés, à savoir :



- un renforcement du fonctionnement du Service de Médiation;
- un certain nombre de dispositions (article 105, §§ 1 et 2) visant à rendre les factures d'énergie plus uniformes et lisibles;
- la disposition sous le §3 de l'article 105 qui stipule qu'endéans les 6 mois de la date de publication de la loi dans le Moniteur (11 janvier 2012), l'accord sectoriel des consommateurs doit être complété de sorte que les points suivants, entre autres, soient réglés :
  - o l'introduction de la possibilité pour le client d'exclure la facture annuelle de la domiciliation éventuelle;
  - o l'interdiction d'une double indemnité de rupture au cas où un contrat pour la livraison de gaz et d'électricité a été conclu en même temps chez le même fournisseur. L'indemnité de rupture est limitée à 50 euros.

Enfin, le Service de Médiation a également formulé un avis stratégique N° 10.003 au Ministre fédéral de l'Énergie relatif à la répercussion des frais des primes d'énergie et des prix minimums pour les certificats verts dans les tarifs de distribution du gestionnaire de réseau Eandis (voir annexe III).

Sur base des 160 plaintes reçues à ce sujet, le Service de Médiation se posait par ailleurs des questions sur les fondements raisonnables, objectifs et transparents du marché sur lesquels le régulateur fédéral (la CREG) s'est basé pour prendre la décision.

Le Service de Médiation s'est posé la question de savoir si concrètement, avec sa décision qui n'est pas encore publique, la CREG avait :

- suivi les règles légales et réglementaires au sujet de l'approbation des tarifs pluriannuels et l'augmentation de ceux-ci durant la période tarifaire de 2009 à 2012;

- veillé à ce que la tarification pour la livraison d'électricité rencontre bien l'intérêt général et s'intègre dans la politique énergétique globale.

La CREG a finalement communiqué au Service de Médiation qu'elle n'allait pas donner plus de suite à l'avis politique vu les quelques procès déjà en cours sur cette question.



INDEPENDANT



# TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION

AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX

La loi du 8 janvier 2012 portant modification de la législation en matière d'électricité et de gaz naturel (Moniteur belge du 11 janvier 2012) précise en son article 41 que le Service de Médiation de l'Energie travaille comme un guichet unique au sujet du traitement des plaintes. La répartition des questions et plaintes entre les services fédéraux et régionaux compétents, l'échange d'information et de renseignements entre les services et la création d'un groupe de concertation permanent entre ces services sont organisés conformément à l'article 27, 1 bis de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

En outre, le Service de Médiation doit prévoir dans son règlement d'ordre intérieur une procédure pour régler les différences de point de vue et les manques de clarté au sujet des compétences fédérales et régionales en concertation avec les Régions compétentes.

Dès sa création, le Service de Médiation a immédiatement œuvré à la mise en place de conventions avec les autres services et régulateurs fédéraux et régionaux. Ces conventions n'ont pas encore été intégrées dans le règlement d'ordre intérieur étant donné que la finalisation de ce dernier requiert également la présence du Médiateur francophone. Des procédures claires ont néanmoins déjà été convenues en vue du traitement des plaintes et de la répartition des questions.

Ces conventions et procédures relatives aux compétences fédérales et régionales concernant les questions et les plaintes, l'échange d'informations entre les services et les régulateurs et la mise en route d'un groupe de travail permanent, tout cela est repris dans un règlement interne. Ces dispositions ont été approuvées par tous les services fédéraux et régionaux de l'Energie.

## A. Interactions entre le Service de Médiation et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie

CHAPITRE I<sup>ER</sup> : LE SERVICE DE MÉDIATION EN TANT QUE POINT DE CONTACT UNIQUE

CHAPITRE II : TRAITEMENT DES PLAINTES SELON LEUR OBJET

CHAPITRE III : PROCÉDURE D'URGENCE

CHAPITRE IV : TRAITEMENT DES DEMANDES D'INFORMATIONS OU DE RENSEIGNEMENTS

CHAPITRE V : ECHANGE D'INFORMATIONS ET DE RENSEIGNEMENTS

CHAPITRE VI : CRÉATION D'UN GROUPE DE CONCERTATION PERMANENT

CHAPITRE VII : FORMALISATION ET MODIFICATION DES PRÉSENTS ACCORDS

### CHAPITRE I<sup>ER</sup> : LE SERVICE DE MÉDIATION EN TANT QUE POINT DE CONTACT UNIQUE

#### Article 1

§ 1er Comme visé dans l'article 3, point 13 des directives européennes 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel, et dans le respect de la répartition de compétences dans le traitement des demandes d'information et des plaintes, le Service de médiation fonctionne en tant que point de contact unique en matière de réception et de traitement des plaintes, sans préjudice de la possibilité de saisir directement les services régionaux de médiation pour l'énergie conformément

aux dispositions régionales qui les organisent.

*Les services fédéraux et régionaux compétents pour l'Energie sont :*

- Pour l'autorité fédérale :
  - o le Service de Médiation ;
  - o le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et en particulier :
    - la Direction générale du Contrôle et de la Médiation ;
    - la Direction générale Energie
  - o la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG)
- Pour la Région flamande : le régulateur flamand du marché de l'Electricité et du Gaz (VREG) ;
- Pour la Région de Bruxelles-Capitale : la Commission de Régulation bruxelloise du Gaz et de l'Electricité (BRUGEL) ;
- Pour la Région wallonne : le Service régional de médiation pour l'énergie SRME, créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie).

§ 2. Le Service de médiation traite des plaintes des clients finals ayant trait aux activités d'une **entreprise d'électricité ou de gaz naturel**<sup>1</sup> et au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel.

Dans ce cadre, le Service de médiation traite principalement des **plaintes** relatives aux factures d'énergie électrique et de gaz naturel des fournisseurs commerciaux et sociaux, notamment relatives:

- à la **qualité de la fourniture de service** du fournisseur (réponse inexistante ou insatisfaisante à une plainte, etc.) ;
- au **paiement des factures** (acomptes, factures de régularisation et de clôture, etc.) ;
- au **manque de clarté de la facturation** (transparence des prix, tarifs, cotisations, taxes, etc.) ;
- à une **contestation du montant de la facture**

---

<sup>1</sup> Art. 27, § 1er, al. 2, 1° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, et art. 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

**ou du contrat tarifaire** (client professionnel, tarif social, etc.), y compris de l'opportunité de suspendre ou d'annuler les sanctions (menaces de coupures, compteurs à budget, ...) **qui sont la conséquence d'une facturation contestée.**

§ 3. Les plaintes sont adressées au Service de Médiation de l'Énergie par :

- courrier postal : Rue Royale, 47 à 1000 BRUXELLES ou
- fax : 02/211 10 69 ou
- courriel : [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be) ou
- le formulaire de plaintes électronique sur le site : [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)

## CHAPITRE II : TRAITEMENT DES PLAINTES SELON LEUR OBJET

### Section 1<sup>ère</sup> : Plaintes relevant soit de la compétence fédérale exclusive, soit de la compétence mixte

#### Article 2

Le Service de médiation traite les plaintes écrites des clients finals à l'égard d'entreprises d'électricité et de gaz naturel (producteurs, importateurs, transporteurs, distributeurs, fournisseurs) portant sur des questions relevant soit de la compétence fédérale soit des compétences fédérale ET régionale (appelée ci-après « compétence mixte »).

#### Article 2bis

Les plaintes reçues par le Service de médiation et relevant soit de la compétence fédérale soit de la compétence mixte (plaintes mixtes) sont traitées par celui-ci.

Les plaintes fédérales ou mixtes reçues par les services fédéraux ou régionaux compétents pour l'énergie peuvent être transférées au Service de médiation via l'adresse [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be).

Le Service de médiation envoie un accusé de réception au plaignant et traite la plainte selon ses

propres modalités de traitement.

#### Article 2ter

Le Service de médiation peut, selon l'objet de la plainte, faire appel à l'assistance d'experts des services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie.

De même, ces services traitant une plainte mixte, peuvent faire appel à l'assistance du personnel du Service de médiation.

Cette assistance est demandée par courrier postal, par courriel, par téléphone ou sur place.

Les informations obtenues dans le cadre de dossiers de plaintes bénéficient d'un caractère confidentiel dans la mesure où leur divulgation nuirait aux entreprises d'électricité ou de gaz naturel concernées, et dans le respect de la législation en matière de publicité de l'administration.

#### Article 2quater

Lorsque, au cours du traitement d'une plainte mixte, la médiation n'a pas abouti à l'égard des aspects de la plainte relevant exclusivement de la compétence régionale, le plaignant est informé du fait que la compétence pour le traitement de ces aspects appartient ultimement au service régional compétent.

#### Article 3

Les plaintes relatives au comportement des fournisseurs dans le cadre de leurs pratiques de marketing et de vente (démarchage abusif, irrégularité à la signature du contrat de fourniture, clauses abusives, etc.) ou toute autre infraction éventuelle à « l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ainsi qu'au « Code de conduite pour la vente en dehors de l'entreprise et la vente à distance », sont traitées par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Énergie, Direction générale du Contrôle et de la Médiation.

### Article 3bis

Les plaintes visées à l'article 3 sont transférées soit directement, soit indirectement par le biais du Service de Médiation, au :

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie  
**Direction générale du Contrôle et de la Médiation**

Northgate III  
Boulevard Roi Albert II 16  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02/277 54 85 (F) 02/277 54 84 (N)  
Fax : 02/277 54 52  
Courriel : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

### Article 4

Les plaintes reçues par le Service de médiation et qui concernent les compétences de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG), son fonctionnement ou la réglementation qu'elle applique, lui sont transférées pour suite utile par :

- courriel : info@creg.be;
- courrier postal : Direction Affaires générales, Service juridique, Rue de l'Industrie, 26-38 à 1040 Bruxelles ;
- fax : 02/289 76 19.

La CREG examine le dossier de plainte et transmet ses conclusions et toute information utile au Service de médiation qui en informe le plaignant.

### Article 5

Les plaintes relatives aux compétences, réglementations et fonctionnement des administrations fédérales et régionales compétentes pour l'Energie sont envoyées, en fonction de la répartition des compétences, respectivement :

- au médiateur fédéral :
  - par courriel : contact@mediateurfederal.be ;
  - par courrier postal : Médiateur fédéral, rue Ducale 43, 1000 Bruxelles ;
  - par fax : 02/289 27 28

- aux services de médiation régionaux, à savoir :
  - le Vlaamse Ombudsdienst :
    - par courriel : info@vlaamseombudsdienst.be;
    - par courrier postal : Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel ;
    - par fax : 02/552 48 00
  - le Médiateur de la Région wallonne :
    - par courriel : courrier@mediateur.wallonie.be;
    - par courrier postal : rue Lucien Namèche 54, 5000 Namur ;
    - par fax : 081/32 19 00

## Section II.- Plaintes relevant exclusivement de la compétence régionale

### Article 6

Sans préjudice des dispositions du chapitre III, le Service de médiation ne traite aucune plainte relevant exclusivement des compétences régionales.

Relèvent en particulier des compétences régionales:

- wallonnes :

- les plaintes dirigées contre les gestionnaires de réseau de distribution à propos des obligations qui leur incombent dans le cadre de la législation wallonne, à savoir particulièrement celles liées aux matières techniques (par ex. les plaintes relatives aux conditions de raccordement) ou celles relatives à la relève et à la validation des données de comptage ;
- les plaintes relatives au respect des obligations de service public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs ;
- les contestations suite à l'échec d'une demande d'indemnisation prévue par la législation wallonne adressée par un client final à son fournisseur ou à son gestionnaire de réseau.

- bruxelloises :

- les plaintes contre le gestionnaire de réseau de distribution, relatives aux aspects techniques (par ex. les conditions de raccordement) ;
- les plaintes relatives à l'application des obligations de service public en matière de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, dirigées contre un fournisseur commercial ou contre le fournisseur social.

- flamandes :

- les plaintes relatives aux obligations de service public sociales et environnementales ;
- les plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution relatives aux aspects techniques, notamment le respect des règlements techniques ;
- les plaintes qui font l'objet d'une procédure de conciliation et/ou d'une procédure de règlement des différends.

### Article 6bis

Les plaintes reçues par le Service de médiation, qui concernent les compétences des services régionaux, leur fonctionnement ou la réglementation qu'ils appliquent, sont transférées pour suite utile au service régional concerné.

### Article 7

Le traitement des plaintes relevant exclusivement de la compétence régionale ne s'inscrit pas dans le cadre des modalités et délais du traitement des plaintes par le Service de médiation.

Le Service de médiation accuse réception de la plainte et indique en même temps au plaignant quel est le service régional compétent pour le traitement de sa plainte.

Ensuite, sans préjudice de l'article 7bis, la plainte est transférée au service régional compétent, avec la demande de communiquer les résultats de l'examen de la plainte non seulement au plaignant mais aussi au Service de médiation.

### Article 7bis

Les plaintes reçues par le Service de médiation et qui relèvent de la compétence de la VREG ou de BRUGEL (plaintes adressées en outre au gestionnaire de réseau de distribution et/ou au fournisseur), sont transférées par le Service de médiation au gestionnaire de réseau de distribution et/ou au fournisseur. Pour les plaintes qui relèvent de la compétence de la VREG ou de BRUGEL, une copie est envoyée à l'adresse électronique [klachten@vreg.be](mailto:klachten@vreg.be) ou [info@brugel.be](mailto:info@brugel.be).

Dès que le Service de médiation reçoit le point de vue du gestionnaire de réseau de distribution concerné ou du fournisseur, il sera, si nécessaire, demandé par courriel à la VREG ou à BRUGEL si ce point de vue correspond à la réglementation applicable. Cette demande est accompagnée d'une copie du dossier de plainte.

Si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée au litige entre le plaignant et le gestionnaire de réseau de distribution ou le fournisseur, le Service de médiation transmettra la plainte à la VREG ou à BRUGEL.

## CHAPITRE III : PROCÉDURE D'URGENCE

### Article 8

Cette procédure a pour objectif de clarifier rapidement la situation du client pour éviter une coupure injustifiée ou l'absence de raccordement dans les trois jours ouvrables.

### Article 9

Le service qui reçoit la demande de procédure d'urgence la traite de manière autonome, quel que soit le domaine de compétence concerné par la demande de procédure d'urgence ou sa cause. Le cas échéant, un soutien relatif au cadre légal, réglementaire ou administratif de la procédure d'urgence sera demandé au service fédéral ou régional compétent.

Les éventuelles autres plaintes liées à un dossier dans le cadre d'une procédure d'urgence sont traitées conformément aux dispositions du chapitre II.

## CHAPITRE IV : TRAITEMENT DES DEMANDES D'INFORMATIONS OU DE RENSEIGNEMENTS

### Article 10

Le Service de médiation ne traite en règle générale aucune demande d'informations ou de renseignements orale ou écrite, sauf si les demandes se rapportent :

- à la procédure de traitement des plaintes ;
- aux dossiers de plaintes individuelles nécessitant quelques explications afin de pouvoir clôturer le dossier.

### Article 11

Le Service de médiation envoie les demandes :

- à l'entreprise énergétique concernée, pour autant que les demandes se rapportent à la transparence de la facture énergétique ou à son contenu ;
- au Ministre ou au Secrétaire d'Etat compétent pour l'Energie, pour autant que les demandes se rapportent à la politique énergétique menée ou à mener ;
- au service fédéral ou régional compétent, selon que la demande relève d'un domaine de compétences fédérales ou régionales en matière d'énergie.

### Article 12

Les demandes relatives aux domaines de compétence fédérale suivants en matière d'énergie sont envoyées au SPF Economie : Contact center (tél. (n° gratuit) : 0800 120 33, fax (n° gratuit) : 0800 120 57, e-mail : info.eco@economie.fgov.be :

- prix énergétiques et tarifs (sociaux)/primes de chauffage
- réseau haute tension
- stockage et importation gaz naturel/production d'électricité
- énergie nucléaire
- énergie éolienne en mer
- protection des consommateurs (code de conduite)
- droit économique (concurrence, droit contractuel)

### Article 13

Les demandes relatives aux compétences régionales suivantes en matière d'énergie sont envoyées en fonction de la Région :

- Wallonie : CWaPE (en particulier le SRME) : 081/33 08 10 ou srm@cwape.be et 078/15 00 06 (ligne d'info énergie de la Région wallonne) ;
- Bruxelles : Brugel : 0800/97 198 ou info@brugel.be ;
- Flandre : n° 1700 ou info@vreg.be

- organisation du marché régional de l'énergie
- réseau de distribution
- énergie renouvelable et cogénération
- URE (primes, subventions, ...)
- obligations de service public sociales et environnementales

## CHAPITRE V : ECHANGE D'INFORMATIONS ET DE RENSEIGNEMENTS

### Article 14

Les services fédéraux et régionaux transmettent au Service de médiation, sous la forme d'un fichier électronique, dans les 2 premiers mois de chaque année civile, des informations et des renseignements concernant :



· le nombre de plaintes reçues et traitées concernant le marché de l'électricité et du gaz naturel, classées par :

- o entreprise d'électricité ou de gaz naturel avec répartition entre plaintes recevables et non recevables et entre plaintes fondées, non fondées et partiellement fondées ;
- o domaine de compétences (fédéral, régional, mixte) ;
- o nature (facturation, enregistrement de compteur, raccordements, affaires contractuelles ...)

· les résultats des plaintes reçues et traitées (conciliation, plaintes retirées, recommandations suivies ou non,...).

Le rapport utilise un système de classification des plaintes des consommateurs basé sur la classification de plaintes des consommateurs recommandée par le European Regulators Group for Electricity & Gas (ERGEG) qui constitue un complément à la méthode harmonisée de classification des réclamations et des demandes des consommateurs recommandée par la Commission européenne (cf. Recommandation de la Commission du 12.05.2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes - C(2010)3021 final).

#### **Article 15**

Les modifications de législation, des réglementations ou directives administratives relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel sont échangées dès que la décision est prise par le gouvernement ou le service public compétent.

## **CHAPITRE VI : CRÉATION D'UN GROUPE DE CONCERTATION PERMANENT**

### **Article 16**

Le Service de médiation et les services fédéraux et régionaux s'engagent à respecter les accords qui précèdent, à les mettre en oeuvre et à les évaluer dans une concertation permanente.

Cette concertation sera formalisée au moins 4 fois par an dans un groupe de travail. Le lieu, le moment et la présidence du groupe de travail feront l'objet d'un consensus entre services compétents.

Si nécessaire, un projet de protocole de coopération sera élaboré par les services concernés pour le fonctionnement de la concertation permanente.

## **CHAPITRE VII : FORMALISATION ET MODIFICATION DES PRÉSENTS ACCORDS**

### **Article 17**

Pour le Service de médiation, les présents accords font partie du règlement d'ordre intérieur du Service de médiation, comme le prévoit l'article 27, §2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

### **Article 18**

Les accords peuvent être adaptés à la demande d'un des services concernés. Pour l'approbation des adaptations, un consensus entre les services concernés est requis après concertation au sein du groupe de travail mentionné au chapitre VI.

## B. Nombre de 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 2011 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 relative aux plaintes des consommateurs sur l'électricité et le gaz en Belgique.

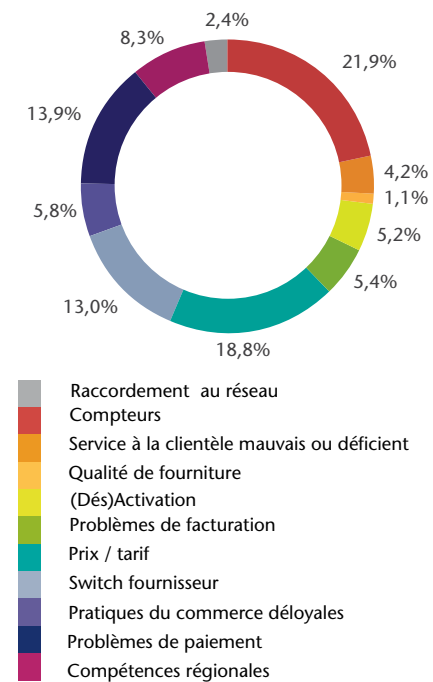
Voici la liste exhaustive de ces instances de plaintes :

- le Service de Médiation de l'Énergie ;
- la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, 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 de médiation régional pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Avec ce système de reporting, les recommandations de la Commission européenne du 12 mai 2010 relatives à l'utilisation d'une méthode harmonisée de répartition et de reporting des plaintes et questions des consommateurs sont suivies (C(2010)3021 définitif).

Les différentes instances de plaintes ont traité en 2011 9.960 plaintes de consommateurs relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel. Vous trouverez ci-dessous la subdivision par type de plainte:

## PLAINTES DES CONSOMMATEURS



## C. 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.

Pendant, le Service de Médiation reçoit régulièrement des demandes d'information et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2011, ces demandes, orales et écrites, étaient au nombre de plus de 2.300, ce qui signifie en moyenne une dizaine de 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 la personne vers les services fédéraux ou régionaux compétents.

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 à nouveau raccordé)



- Les compétences des services fédéraux ou régionaux comme l'évolution des prix de l'énergie et des tarifs de 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 Energie stipule néanmoins 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 fédéral de Médiation de l'Energie dans le cadre du traitement des plaintes.

Le Service de Médiation est dès lors partisan de mettre à exécution ce projet de guichet informatif unique le plus vite possible qui pourra continuer à se construire sur l'expertise qui existe

entre autres chez les différents régulateurs et administrateurs. Dans les conclusions du débatteable ronde du 8 décembre 2011, ([voir l'annexe VI](#)), il a été conseillé de travailler à un protocole de collaboration et/ou à un point de contact interfédéral où les différents stakeholders (administrations, le service de médiation, régulateurs, fournisseurs et associations de protection des consommateurs) sont concernés.

Durant ces pourparlers, il sera entre autres décidé qui va assumer la tâche point unique informatif et comment la collaboration avec les autres entités sera concrétisée. En outre, le champ d'information doit être aussi vaste que possible (consommateurs privés et entreprises, gaz, électricité et mazout de chauffage) et plusieurs canaux d'accès doivent être offerts (électronique, téléphonique, par lettre, par fax ou sur place au guichet).



# → IMPARTIAL



C2



C1



D1



D2



D3



E1

E2

E3

# AUTRES ACTIVITÉS

## DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

### A. A l'échelle européenne :

- Diverses réunions du « Working group on ADR in Energy sector » de la DG SANCO (Commission européenne). Les résultats de ce groupe de travail sont disponibles en annexe ([annexe IV](#)).
- London Citizens' Energy Forum, les 26 et 27 octobre 2011, le Médiateur de l'Énergie a participé à Londres à la quatrième réunion du Citizens' Energy Forum organisée par la Commission européenne.

Le Forum a par la même occasion pris connaissance d'une présentation du Service de Médiation de l'Énergie belge. Cette présentation confirmait qu'un certain nombre de conditions de base doivent être remplies pour le règlement alternatif des litiges ou ADR, comme l'indépendance des entreprises d'énergie, le financement des entreprises d'énergie sans que celui-ci ne constitue une entrave à son indépendance, la création du Service de Médiation via la législation, la publication des résultats dans un rapport annuel et via d'autres moyens de communication, l'accès libre et gratuit...

Les présentations du Forum ainsi que celle du Service de Médiation de l'Énergie sont disponibles sur le lien suivant : [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/doc/forum\\_citizen\\_energy/20111027\\_citizens\\_energy\\_forum\\_presentations.zip](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20111027_citizens_energy_forum_presentations.zip)

- Création du réseau « National Energy Ombudsman Network – NEON ».



Durant le London Forum, le Réseau européen des Services de Médiation indépendants de l'Énergie (NEON) a été présenté aux représentants de la Commission européenne, aux régulateurs, aux autorités, à l'industrie de l'énergie et aux associations de consommateurs.

NEON répond ainsi à la recommandation de la Présidence belge de l'Union Européenne en

2010 de placer la protection des consommateurs dans le marché de l'énergie libéralisé au coeur des préoccupations dans le cadre du 3<sup>ème</sup> paquet énergie européen.

NEON est composé actuellement de 3 Services de Médiation nationaux de France, Grande-Bretagne et Belgique qui veulent promouvoir, améliorer et représenter un règlement alternatif des litiges dans le secteur de l'énergie au niveau européen.

L'indépendance de l'industrie de l'énergie, la médiation impartiale et la publication d'un rapport annuel sont les valeurs primordiales de NEON pour arriver à un règlement des litiges transparent et bon marché au sein du secteur de l'énergie. En opposition avec les soi-disant services de médiation au sein des entreprises d'énergie, NEON promeut le règlement alternatif des litiges via des accords à l'amiable, des recommandations et des avis politiques.

En outre, NEON travaille en collaboration avec les autorités et les régulateurs pour renforcer et améliorer la protection des consommateurs au sein du marché de l'énergie libéralisé.

- « The defense of Rights and Good Practices in private management of Public Services. The Role of Ombudsman », Cercle d'Economia, Barcelona 21-22 November 2011 (IOI-Europe) <http://www.ioi-europe.org/FR.index.html>. La section européenne de l'Institut International de l'Ombudsman a pris connaissance d'une présentation du Service de Médiation de l'Énergie belge. Cette présentation confirmait le rôle du médiateur dans les secteurs privés comme le secteur de l'énergie. La fourniture d'électricité et de gaz naturel fait partie des services d'intérêt général qui concernent aussi bien les opérations publiques que celles axées sur le marché et qui sont essentielles pour la participation des citoyens à la vie sociale et économique. La qualité, l'accès public et des prix abordables sont essentiels pour la bonne prestation des services.
- Congrès de CEDEC (European Federation of Local Energy Companies) à Bruxelles les 12 et 13 avril 2011 « From European initiatives to local realities » et « Sustainable decentralized energy in the EU ».

- Consultation du CEER (Council of European Energy Regulators) le 6 octobre 2011 sur "Guidelines of Good Practice on retail market design, with a focus on supplier switching and billing". Plus d'info sur le site : <http://www.energy-regulators.eu>

## B. A l'échelle fédérale :

- Colloque « Single Market Act » le 27 janvier 2011 au SPF Economie. Les conclusions du débat « Énergie » sont à lire en annexe ([annexe V](#)).
- Comité d'accompagnement – « Workshop : La précarité énergétique en Belgique » le 15 septembre 2011, organisé par la Faculté des Sciences politiques et sociales de l'Université d'Anvers (OASeS). Le rapport 2011 « Précarité énergétique » est consultable en ligne via le lien : [http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/la\\_precaire\\_energetique\\_en\\_belgique.pdf](http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/la_precaire_energetique_en_belgique.pdf)
- Diverses réunions et assemblée générale de la concertation permanente des médiateurs (CPMO) du 16 décembre 2011.  
Les internautes trouvent sur le 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.  
Les médiateurs membres de la CPMO observent tous les grands principes suivants :
  - o Ils interviennent si le citoyen estime qu'il y a eu « mal administration » ou que la démarche du citoyen auprès d'une institution n'a pas été prise en considération d'une manière satisfaisante ;
  - o Ils travaillent en toute indépendance et reçoivent les moyens nécessaires à cette fin ;
  - o Ils sont tenus au secret professionnel et agissent en toute impartialité ;
  - o Ils peuvent mener des enquêtes, procéder à une médiation et formuler des recommandations ;
  - o Ils rédigent un rapport annuel qui contient leurs constats et recommandations.

Ce rapport annuel est rendu public et est accessible à tous.

- Diverses réunions visant à la mise en ligne de la plate-forme Belmed



Le 6 avril 2011, le SPF Economie a lancé la plate-forme en ligne du règlement des litiges de consommation ([www.belmed.fgov.be](http://www.belmed.fgov.be)). Le médiateur fédéral Energie a été parmi les premiers partenaires de Belmed.

Cette plate-forme 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 où tenter une médiation avec un tiers neutre. Plus de 25000 internautes ont déjà visité le volet informatif (dont notamment les questions fréquentes, les conseils, les cas vécus, les modèles de lettres-types...). Le médiateur énergie fait partie des pages les plus visitées. 25% des demandes introduites en ligne concernent le secteur de l'énergie.

- Réunions mensuelles du groupe de travail permanent avec les services et régulateurs fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie, organisées dans les locaux du Service de Médiation. Différents sujets abordés tels que :
  - Échange des données des plaintes au niveau belge et européen
  - Rédaction d'un règlement d'ordre intérieur
  - Discussion sur les procédures de règlement des litiges aux différents niveaux de pouvoir comme envisagées dans le cadre du 3<sup>ème</sup> paquet énergie
  - Présentation des services et régulateurs
  - Discussion sur l'accord des consommateurs et sur les obligations sociales de service public...
- Table ronde "A votre service. Vers une politique

énergétique plus favorable au consommateur" organisée par le SPF Economie et le Service de Médiation le 8 décembre 2011. Les conclusions du débat sont à lire en annexe ([annexe VI](#)).

## C. A l'échelle régionale

Le Service de Médiation a également participé à plusieurs initiatives régionales organisées par le secteur de l'énergie.

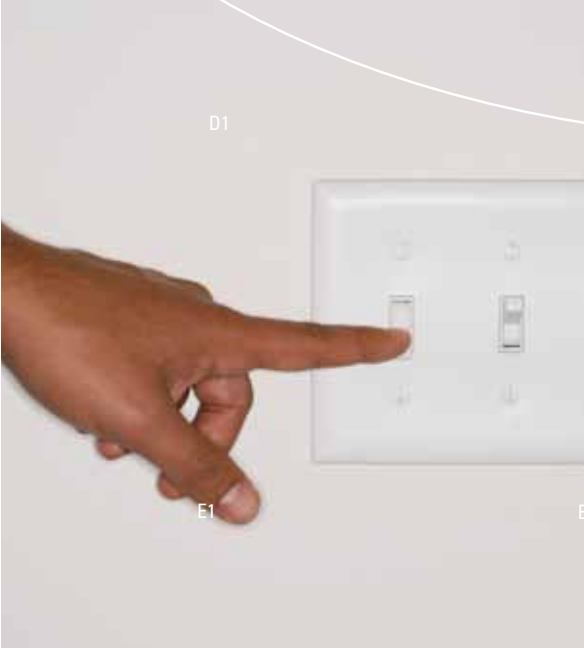
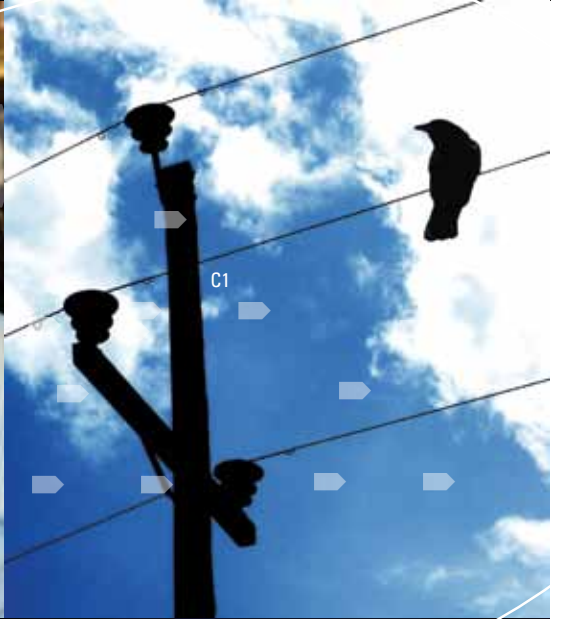
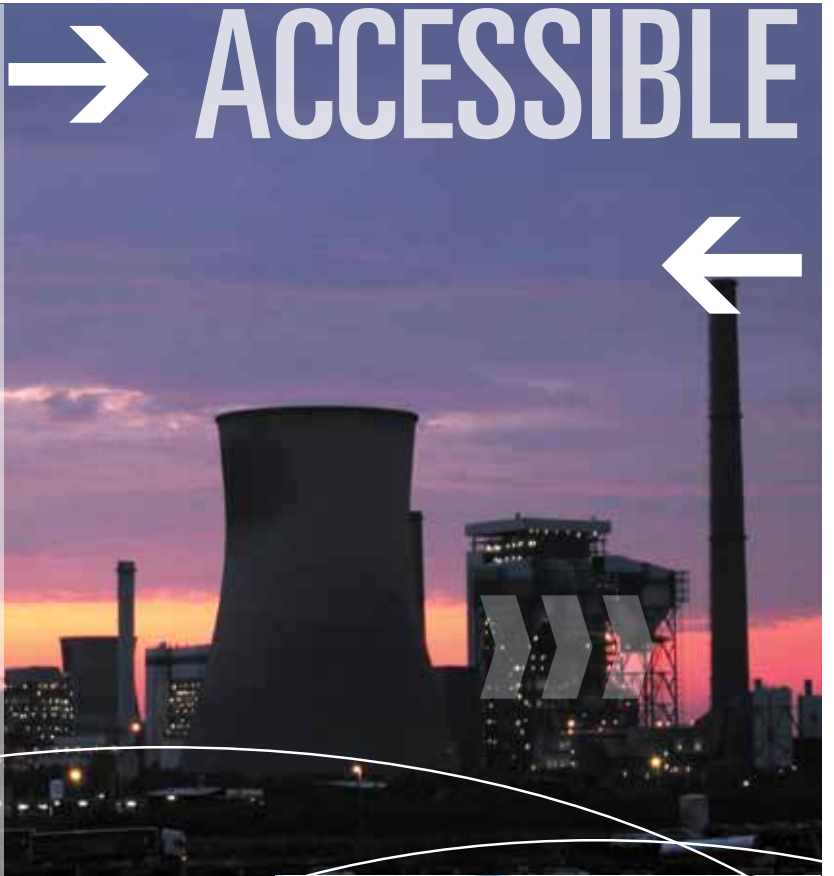
### i. En Flandre :

- o Présentation du plan d'entreprise 2011 du VREG le 20 janvier 2011
- o Ombudsbeurs à Anvers le 6 mars 2011 organisé par la Médiatrice de la Ville d'Anvers « 20 ans de Médiation dans la Ville » avec présence de différents services de Médiation régionaux et fédéraux.
- o Participation au groupe de travail Energie & Armoede le 9 juin 2011 et le 13 octobre 2011 au sujet des points suivants :
  - Présentation du rapport annuel du Service de Médiation fédéral de l'Energie
  - Discussion et évaluation des obligations sociales de service public, statistiques sociales, livraison minimale via le compteur à budget de gaz naturel, possibilités de chargement, politique URE concernant l'isolation des toits.

### ii. En Wallonie :

- o Colloque sur la régulation régionale organisé à Namur par la CWaPE « Décret électricité : 10 ans » le 8 avril 2011.
- o Groupe de travail « Déménagement » le 13 avril 2011 au sein de la CWaPE. Il s'agit d'un groupe de travail mis sur pied afin d'aboutir à la finalisation et à la diffusion de procédures et clauses types des contrats de bail destinés à réduire les situations problématiques lors des déménagements. Avec la participation des régulateurs : BRUGEL/CWaPE/VREG et le Service de Médiation de l'Energie.

# → ACCESSIBLE





# Q DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

Le Service de Médiation remet chaque année un rapport de ses activités au Ministre de l'Énergie. Ce dernier le transmet à son tour aux Chambres Législatives.

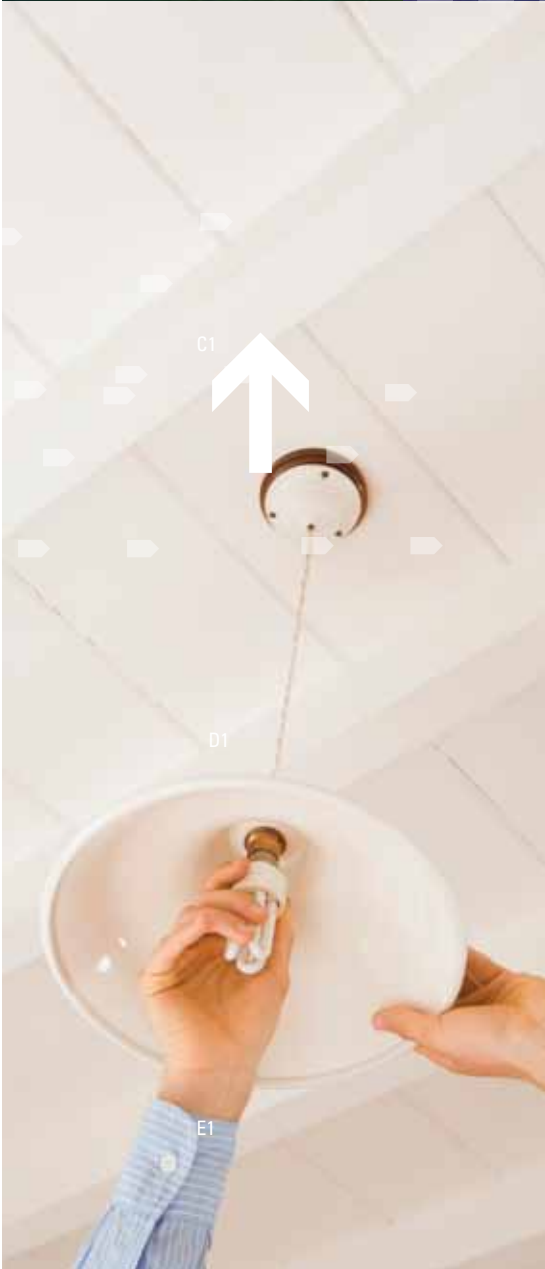
Le rapport d'activités est également destiné au public, de sorte que le Service de Médiation l'envoie :

- aux membres du gouvernement fédéral ;
- aux membres du Sénat et de la Chambre des Représentants ;
- aux membres belges du Parlement européen ;
- aux membres des gouvernements régionaux compétents en matière d'énergie ;
- aux membres du Parlement flamand et du Parlement wallon ainsi que du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- à la Direction générale de l'Énergie, la Direction générale du Contrôle et de la Médiation et de la Direction générale de la Régulation et de l'Or-

ganisation du Marché du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Énergie ;

- aux services de la Commission européenne DG Energy et DG Health and Consumers ;
- 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.

Le rapport d'activités est également envoyé sur simple demande et gratuitement à toute personne en faisant la demande. Vous pouvez également le consulter sur le site du Service de Médiation de l'Énergie : [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)



C1

C2

C3



INDEPENDANT

D1

D2

E1

E2

E3



# 10

## ANNEXES

### **I. AVIS 10.002 sur “la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs”**

Donné en application de l'article 27, §1, deuxième alinéa, 4°, de la loi du 29 avril 1999 concernant l'organisation du marché de l'électricité

24 janvier 2011

#### **I. INTRODUCTION**

Le Service de Médiation de l'Energie a analysé les Directives mentionnées en matière de protection des consommateurs en ce qui concerne la livraison d'électricité et de gaz naturel. De même, le Service de Médiation a vérifié ces Directives quant à la pratique quotidienne du traitement des plaintes.

Le Service de Médiation constate que l'étude (F) 101105 – CDC-986 de la Commission pour la Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG) à ce sujet n'est pas claire et présente une mise en

application insuffisante des buts et dispositions de la Directive.

L'étude de la CREG se limite en effet à une orientation d'une "injonction à l'entreprise d'électricité accompagnée, lorsque cela se justifie, d'un remboursement et/ou d'une compensation, si l'entreprise d'électricité ne formule pas de motivation adéquate à une recommandation du Service de Médiation".

L'étude de la CREG n'offre cependant pas de réponse sur la manière dont une telle "injonction" doit être complétée et ce qui doit être compris par "une motivation adéquate". Une procédure administrative et/ou judiciaire n'est pas non plus prévue pour les systèmes de "remboursement et/ou d'indemnisation" que la CREG souhaite implémenter.

Dans l'étude de la CREG le but est aussi, de toute évidence, de transférer le Service de Conciliation et d'Arbitrage des différends concernant les activités de transport au Service de Médiation de l'Energie. Pour autant que ces litiges concernent des

clients finals d'électricité, il n'y a bien entendu pas de problème à transférer le Service de Conciliation de ces litiges au Service de Médiation. Celui-ci remarque cependant à ce propos qu'il ne peut créer un service d'arbitrage dans le cadre des dispositions légales existantes et qu'il n'est pas offert de possibilité de conciliation ou d'arbitrage aux parties qui ne sont pas clients finals et qui ont un litige avec le gestionnaire de réseau de transmission (par exemple au sujet de l'accès au réseau de transmission ou de l'application du règlement technique), étant donné qu'ils peuvent seulement soumettre un litige auprès de la CREG et que celle-ci y mettra fin par une décision contraignante.

Le Service de Médiation regrette enfin que la CREG n'a pas organisé de concertation préalable avec le Service de Médiation dans le but de parvenir à une amélioration effective de la protection des consommateurs dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz.

L'avis contient, d'une part, un aperçu de toutes les dispositions contenues dans la Directive et relatives à la protection des consommateurs et, d'autre part, une proposition de dispositions légales que le Service de Médiation de l'Énergie considère comme utiles et qui porteront sur l'amélioration et l'éclaircissement :

- de la suspension de la perception et du recouvrement des montants contestés;
- du fonctionnement du service de Médiation (procédure du traitement des plaintes, guichet unique, concertation permanent avec les services fédéraux et régionaux, accès au Registre national et aux données de consommation);
- de la protection des consommateurs par la création d'une réglementation pour l'accord des consommateurs, les indemnités ou compensations pour des clients finals, le contenu et la forme des factures d'énergie uniformes;
- de la sécurité juridique pour l'établissement des factures d'acompte, la prescription des dettes d'énergie et la rectification des factures erronées.

## II. EXTRAITS DE LA DIRECTIVE 2009/72/CE

### PROTECTION DES CONSOMMATEURS SERVICE PUBLIC- SERVICE UNIVERSEL-OSP

(37) « (...) il y a lieu de conférer également aux autorités de régulateurs de l'énergie le pouvoir d'arrêter, indépendamment de l'application des règles de concurrence, des mesures propres à avantager les consommateurs en favorisant la concurrence effective nécessaire au bon fonctionnement du marché de l'électricité (...) En outre, il y a lieu de conférer aux régulateurs de l'énergie le pouvoir de contribuer à assurer un service universel et public de grande qualité, dans le respect de l'ouverture du marché et dans un souci de protection des clients vulnérables et de garantir le plein effet des mesures de protection des consommateurs (...) ».

(42) « Tous les secteurs de l'industrie et du commerce communautaires, et notamment les petites et moyennes entreprises, ainsi que tous les citoyens de l'Union, qui bénéficient des avantages économiques du marché intérieur, devraient pouvoir bénéficier de niveaux élevés de protection des consommateurs, en particulier les clients résidentiels, et, lorsque les Etats membres le jugent opportun, les petites entreprises devraient également être en mesure de bénéficier des garanties de service public, en particulier en matière de sécurité d'approvisionnement et de tarifs raisonnables, pour des raisons d'équité, de compétitivité, et indirectement, de création d'emplois. Ces clients devraient également bénéficier de la faculté de choix, d'un traitement équitable, de possibilités de représentation et de mécanismes de règlement de litiges. »

(45) « Les Etats membres devraient veiller à ce que les clients résidentiels et, lorsqu'ils le jugent approprié, les petites entreprises, aient le droit d'être approvisionnés en électricité d'une qualité bien définie à des prix clairement comparables, transparents et raisonnables. Afin de maintenir le service public à un niveau élevé dans la Communauté, il convient que les États membres communiquent

régulièrement à la Commission toutes les mesures qu'ils ont prises pour atteindre les objectifs de la présente directive. La Commission devrait publier régulièrement un rapport qui analyse les mesures prises au niveau national pour atteindre les objectifs de service public et qui compare leur efficacité relative, afin de formuler des recommandations sur les mesures à prendre au niveau national pour atteindre un niveau élevé de service public. Il convient que les États membres prennent les mesures nécessaires pour protéger les consommateurs vulnérables dans le contexte du marché intérieur de l'électricité. Ces mesures peuvent être différentes selon les circonstances particulières de l'État membre concerné et peuvent inclure des mesures spécifiques concernant le paiement des factures d'électricité ou des mesures plus générales prises dans le cadre du système de sécurité sociale. Lorsque le service universel est également assuré aux petites entreprises, les mesures visant à faire en sorte que ce service universel soit fourni peuvent différer selon qu'elles visent des clients résidentiels ou des petites entreprises. »

(46) « Le respect des obligations de service public est un élément essentiel de la présente directive, et il est important que des normes minimales communes, respectées par tous les États membres, soient fixées dans la présente directive, en prenant en compte les objectifs de la protection des consommateurs, de la sécurité d'approvisionnement, de la protection de l'environnement et de l'égalité des niveaux de concurrence dans tous les États membres. Il est important que les exigences relatives au service public puissent être interprétées sur une base nationale, compte tenu des conditions nationales et dans le respect du droit communautaire. »

(47) « Il convient que les États membres puissent désigner un fournisseur de dernier recours. Ce fournisseur peut être le département des ventes d'une entreprise verticalement intégrée qui exerce également des fonctions de distribution, à condition que celle-ci remplisse les conditions en matière de dissociation établies par la présente directive. »

(48) « Il convient que les mesures mises en oeuvre par les États membres pour atteindre les objectifs en matière de cohésion économique et sociale puissent inclure notamment des incitations économiques adéquates, en ayant recours, le cas échéant, à tous les instruments nationaux et communautaires existants. Ces instruments peuvent comprendre des régimes de responsabilité en vue de garantir les investissements nécessaires. »

(50) « Il convient de renforcer encore les obligations de service public, y compris en matière de service universel, et les normes minimales communes qui en résultent, afin que tous les consommateurs, en particulier les consommateurs vulnérables, puissent profiter de la concurrence et bénéficier de prix équitables. Les obligations de service public devraient être définies au niveau national, en tenant compte du contexte national. Le droit communautaire devrait, cependant, être respecté par les États membres. Les citoyens de l'Union et, lorsque les États membres le jugent opportun, les petites entreprises devraient bénéficier d'obligations de service public, en particulier en ce qui concerne la sécurité d'approvisionnement, et de prix raisonnables. Un aspect essentiel de la fourniture d'énergie aux clients réside dans l'accès à des données de consommation objectives et transparentes. Ainsi, les consommateurs devraient avoir accès aux données de consommation qui les concernent et connaître les prix et les coûts des services correspondants pour pouvoir inviter les concurrents à leur faire une offre sur cette base. Il convient également de garantir aux consommateurs le droit d'être dûment informés de leur consommation d'énergie. Les paiements anticipés devraient refléter la consommation probable d'électricité et les différents systèmes de paiement devraient être non discriminatoires. La fourniture suffisamment fréquente d'informations sur les coûts de l'énergie aux consommateurs sera un facteur d'incitation en faveur des économies d'énergie, la clientèle pouvant ainsi être directement informée des effets produits par les investissements en faveur de l'efficacité énergétique et par les changements de comportement. À cet égard, la pleine mise en oeuvre de la directive 2006/32/

CE du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2006 relative à l'efficacité énergétique dans les utilisations finales et aux services énergétiques aidera les consommateurs à réduire leurs coûts énergétiques. »

(51) « Il convient que les intérêts des consommateurs soient au cœur de la présente directive et que la qualité du service constitue une responsabilité centrale pour les entreprises d'électricité. Les droits existants des consommateurs doivent être renforcés et garantis, et ils devraient inclure une plus grande transparence. La protection du consommateur devrait garantir, dans le contexte de la Communauté au sens large, que tous les consommateurs bénéficient d'un marché compétitif. Les États membres ou, si un État membre le prévoit, les autorités de régulation, devraient veiller au respect des droits des consommateurs. »

(52) « Les consommateurs devraient pouvoir disposer d'informations claires et compréhensibles sur leurs droits vis-à-vis du secteur énergétique. La Commission devrait établir, après consultation des parties intéressées, notamment les États membres, les autorités de régulation nationales, les organisations de consommateurs et les entreprises d'électricité, un aide-mémoire du consommateur d'énergie, facile d'accès et convivial, qui donne aux consommateurs des informations pratiques sur leurs droits. Cet aide-mémoire devrait être fourni à tous les consommateurs et mis à la disposition du public. »

(53) « La pauvreté énergétique est un problème croissant au sein de la Communauté. Les États membres qui sont concernés par ce problème devraient donc, s'ils ne l'ont déjà fait, élaborer des plans d'action nationaux ou d'autres cadres appropriés pour lutter contre la pauvreté énergétique afin de réduire le nombre de personnes qui sont dans cette situation. En tout état de cause, les États membres devraient garantir la fourniture d'énergie nécessaire aux clients vulnérables. Pour ce faire, ils pourraient avoir recours à une approche intégrée, par exemple dans le cadre de la politique sociale, et inclure parmi les mesures des

actions de politique sociale ou d'amélioration de la performance énergétique des logements. À tout le moins, la présente directive devrait permettre des politiques nationales en faveur des clients vulnérables. »

(54) « Des moyens de règlement des litiges efficaces et accessibles à tous les consommateurs sont la garantie d'une meilleure protection des consommateurs. Les États membres devraient mettre en place des procédures rapides et efficaces pour le traitement des plaintes. »

(55) « Il devrait être possible de baser l'introduction de systèmes intelligents de mesure sur une évaluation économique. Si cette évaluation conclut que l'introduction de tels systèmes de mesure n'est raisonnable d'un point de vue économique et rentable que pour les consommateurs dépassant un certain niveau de consommation d'électricité, les États membres devraient pouvoir tenir compte de ce constat lors de la mise en place des systèmes intelligents de mesure. »

(68) « La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne »

## CHAPITRE I

### OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET DEFINITIONS

#### Article 1

##### Champ d'application

« La présente directive établit des règles communes concernant la production, le transport, la distribution et la fourniture d'électricité, ainsi que des dispositions relatives à la protection des consommateurs, en vue de l'amélioration et de l'intégration de marchés de l'électricité compétitifs dans la Communauté. Elle définit les modalités d'organisation et de fonctionnement du secteur de l'électricité, l'accès ouvert au marché, les critères

et les procédures applicables en ce qui concerne les appels d'offres et l'octroi des autorisations ainsi que l'exploitation des réseaux. Elle définit également les obligations de service universel et les droits des consommateurs d'électricité, et clarifie les obligations en matière de concurrence. »

### Article 3

#### Article 3. § 2.

« En tenant pleinement compte des dispositions pertinentes du traité, en particulier de son article 86, les États membres peuvent imposer aux entreprises du secteur de l'électricité, dans l'intérêt économique général, des obligations de service public qui peuvent porter sur la sécurité, y compris la sécurité d'approvisionnement, la régularité, la qualité et le prix de la fourniture, ainsi que la protection de l'environnement, y compris l'efficacité énergétique, l'énergie produite à partir de sources d'énergie renouvelables et la protection du climat. Ces obligations sont clairement définies, transparentes, non discriminatoires et vérifiables et garantissent aux entreprises d'électricité de la Communauté un égal accès aux consommateurs nationaux. En matière de sécurité d'approvisionnement, d'efficacité énergétique/gestion de la demande et pour atteindre les objectifs environnementaux et les objectifs concernant l'énergie produite à partir de sources d'énergie renouvelables, visés au présent paragraphe, les États membres peuvent mettre en œuvre une planification à long terme, en tenant compte du fait que des tiers pourraient vouloir accéder au réseau. »

#### Article 3. § 3.

« Les États membres veillent à ce que tous les clients résidentiels et, lorsqu'ils le jugent approprié, les petites entreprises (à savoir les entreprises employant moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires ou le bilan annuel n'excède pas 10 000 000 EUR) aient le droit de bénéficier du service universel, c'est-à-dire du droit d'être approvisionnés, sur leur territoire, en électricité d'une qualité définie, et ce à des prix raisonnables, aisément et clairement comparables, transparents

et non discriminatoires. Pour assurer la fourniture d'un service universel, les États membres peuvent désigner un fournisseur de dernier recours. Les États membres imposent aux entreprises de distribution l'obligation de raccorder les clients à leur réseau aux conditions et tarifs fixés conformément à la procédure définie à l'article 37, paragraphe 6. Rien dans la présente directive n'empêche les États membres de renforcer la position sur le marché des consommateurs résidentiels ainsi que des petits et moyens consommateurs en promouvant les possibilités de regroupement volontaire en vue de la représentation de cette catégorie de consommateurs.

Le premier alinéa est mis en œuvre d'une manière transparente et non discriminatoire et n'empêche pas l'ouverture du marché prévue à l'article 33. »

#### Article 3. § 5.

« Les États membres veillent à ce que :

- a) si un client souhaite changer de fournisseur, dans le respect des termes et conditions des contrats, ce changement soit effectué par l'opérateur ou les opérateurs concernés dans un délai de trois semaines; et
- b) les clients aient le droit de recevoir toutes les données pertinentes concernant leur consommation.

Les États membres veillent à ce que les droits visés au premier alinéa, points a) et b), soient accordés aux clients, sans discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps. »

#### Article 3. § 7.

« Les États membres prennent les mesures appropriées pour protéger les clients finals et veillent en particulier à garantir une protection adéquate aux consommateurs vulnérables. Dans ce contexte, chaque État membre définit le concept de consommateurs vulnérables, en faisant éventuellement référence à la pauvreté énergétique et, notamment, à l'interdiction de l'interruption de la connexion à l'électricité de ces clients lorsqu'ils traversent des

difficultés. Les États membres veillent à ce que les droits et les obligations relatifs aux consommateurs vulnérables soient respectés. En particulier, ils prennent des mesures pour protéger les clients finals dans les régions reculées. Ils garantissent un niveau de protection élevé des consommateurs, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges. Les États membres veillent à ce que le client éligible puisse effectivement changer aisément de fournisseur. En ce qui concerne au moins les clients résidentiels, ces mesures incluent celles figurant à l'annexe I. »

#### Article 3. § 8.

« Les États membres prennent des mesures appropriées, telles que des plans nationaux d'action dans le domaine de l'énergie, des prestations au titre des régimes de sécurité sociale pour assurer aux consommateurs vulnérables l'approvisionnement nécessaire en électricité, ou des aides à l'amélioration de l'efficacité énergétique, afin de lutter contre la pauvreté énergétique là où elle se présente, y compris dans le contexte plus large de la pauvreté en général. De telles mesures ne font pas obstacle à l'ouverture effective du marché, prévue à l'article 33, ni au bon fonctionnement du marché, et sont notifiées à la Commission, le cas échéant, conformément au paragraphe 15 du présent article. Cette notification peut également inclure les mesures prises dans le cadre du système général de sécurité sociale. »

#### Article 3. §9.

« Les États membres s'assurent que les fournisseurs d'électricité spécifient dans ou avec les factures et dans les documents promotionnels envoyés aux clients finals:

a) la contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée d'une manière compréhensible et, au niveau national, clairement comparable;

b) au minimum les sources de référence existantes, telles que les pages web par exemple, où des informations concernant l'impact environnemental, au moins en ce qui concerne les émissions de CO<sub>2</sub> et les déchets radioactifs résultant de la production d'électricité à partir de la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée, sont à la disposition du public;

c) des informations concernant leurs droits en matière de voies de règlement des litiges à leur disposition en cas de litige.

Pour ce qui a trait aux points a) et b) du premier alinéa, en ce qui concerne l'électricité obtenue par l'intermédiaire d'une bourse de l'électricité ou importée d'une entreprise située à l'extérieur de la Communauté, des chiffres agrégés fournis par la bourse ou l'entreprise en question au cours de l'année écoulée peuvent être utilisés.

L'autorité de régulation ou toute autre autorité nationale compétente prend les mesures nécessaires pour garantir que les informations données par les fournisseurs à leurs clients conformément au présent article sont fiables et fournies, au niveau national, d'une manière clairement comparable. »

#### Article 3. § 10.

« Les États membres prennent des mesures pour atteindre les objectifs en matière de cohésion économique et sociale et de protection de l'environnement, qui comprennent, le cas échéant, des mesures d'efficacité énergétique/gestion de la demande ainsi que des moyens de lutte contre le changement climatique, et de sécurité d'approvisionnement. Ces mesures peuvent inclure notamment des incitations économiques adéquates, en ayant recours, le cas échéant, à tous les instruments nationaux et communautaires existants, pour la maintenance et la construction des infrastructures de réseau nécessaires, y compris la capacité d'interconnexion. »



#### Article 3. § 12.

« Les États membres veillent à la mise en place de guichets uniques afin de fournir aux consommateurs l'ensemble des informations nécessaires concernant leurs droits, la législation en vigueur et les voies de règlement des litiges à leur disposition encas de litige. Ces guichets uniques peuvent faire partie de centres d'information générale des consommateurs. »

#### Article 3. § 13.

« Les États membres veillent à mettre en place un mécanisme indépendant, comme un médiateur de l'énergie ou un organisme de consommateurs, de façon à assurer un traitement efficace des plaintes et le règlement extrajudiciaire des litiges. »

#### Article 3. § 14.

« Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer les dispositions des articles 7, 8, 32 et/ou 34 si leur application risque d'entraver l'accomplissement, en droit ou en fait, des obligations imposées aux entreprises d'électricité dans l'intérêt économique général et pour autant que le développement des échanges n'en soit pas affecté dans une mesure qui serait contraire aux intérêts de la Communauté. Les intérêts de la Communauté comprennent, entre autres, la concurrence en ce qui concerne les clients éligibles conformément à la présente directive et à l'article 86 du traité.

#### Article 3. § 15.

« Les États membres informent la Commission, lors de la mise en oeuvre de la présente directive, de toutes les mesures qu'ils ont prises pour remplir les obligations de service universel et de service public, y compris la protection des consommateurs et la protection de l'environnement, et de leurs effets éventuels sur la concurrence nationale et internationale, que ces mesures nécessitent ou non une dérogation à la présente directive. Ils notifient ensuite à la Commission, tous les deux ans, toute modification apportée à ces mesures, que celles-ci nécessitent ou non une dérogation à la présente directive. »

#### Article 3. § 16.

« La Commission établit, en consultant les parties intéressées, notamment les États membres, les autorités de régulation nationales, les organisations de consommateurs, les entreprises d'électricité et, sur la base des progrès déjà accomplis, les partenaires sociaux, un aide-mémoire du consommateur d'énergie, clair et bref, qui donne des informations pratiques sur les droits des consommateurs d'énergie. Les États membres veillent à ce que les fournisseurs d'électricité ou les gestionnaires de réseau de distribution, en coopération avec l'autorité de régulation, prennent les mesures nécessaires en vue de fournir à leurs consommateurs un exemplaire de l'aide-mémoire du consommateur d'énergie, et à ce que celui-ci soit mis à la disposition du public. »

#### Article 36 « Objectifs généraux de l'autorité de régulation »

« Aux fins des tâches de régulation définies dans la présente directive, l'autorité de régulation prend toutes les mesures raisonnables pour atteindre les objectifs suivants dans le cadre de ses missions et compétences définies à l'article 37, en étroite concertation, le cas échéant, avec les autres autorités nationales concernées, y compris les autorités de concurrence, et sans préjudice de leurs compétences:

(...)

d) contribuer à assurer, de la manière la plus avantageuse par rapport au coût, la mise en place de réseaux non discriminatoires qui soient sûrs, fiables, performants et axés sur les consommateurs, et promouvoir l'adéquation des réseaux et, conformément aux objectifs généraux de politique énergétique, l'efficacité énergétique ainsi que l'intégration de la production d'électricité, à grande ou à petite échelle, à partir de sources d'énergie renouvelables et de la production distribuée, tant dans les réseaux de transport que dans ceux de distribution; »

- g) assurer que les clients bénéficient du fonctionnement efficace des marchés nationaux, promouvoir une concurrence effective et contribuer à garantir la protection des consommateurs;
- h) contribuer à assurer un service public et universel de grande qualité dans le secteur de la fourniture d'électricité, et contribuer à la protection des clients vulnérables et à la compatibilité des mécanismes nécessaires d'échange de données pour permettre aux clients de changer de fournisseur. »

### **Article 37 « Missions et compétences de l'autorité de régulation »**

1. L'autorité de régulation est investie des missions suivantes :

- h) veiller au respect des règles régissant la sécurité et la fiabilité du réseau et évaluer leurs performances passées, et définir ou approuver des normes et exigences en matière de qualité de service et de fourniture, ou y contribuer en collaboration avec d'autres autorités compétentes;
- i) surveiller le degré de transparence, y compris des prix de gros, et veiller au respect des obligations de transparence par les entreprises d'électricité;
- j) surveiller le niveau et l'efficacité atteints en termes d'ouverture des marchés et de concurrence pour les marchés de gros et de détail, y compris pour les bourses d'échange d'électricité, les prix facturés aux clients résidentiels, y compris les systèmes de paiement anticipé, les taux de changement de fournisseur, les taux de coupure, les redevances au titre des services de maintenance et l'exécution de ces services, et les plaintes des clients résidentiels, et surveiller les distorsions ou restrictions de concurrence éventuelles, en communiquant notamment toutes les informations utiles et en déférant les affaires qui le justifient aux autorités de la concurrence compétentes;
- k) surveiller l'apparition de pratiques contractuelles restrictives, y compris des clauses d'exclusivité qui peuvent empêcher de grands clients non résidentiels de passer contrat simultanément avec

plus d'un fournisseur, ou qui pourraient limiter leur choix en la matière, et, le cas échéant, informer les autorités nationales de concurrence de ces pratiques;

- n) contribuer à garantir, en collaboration avec d'autres autorités compétentes, l'effectivité et la mise en oeuvre des mesures de protection des consommateurs, y compris celles énoncées à l'annexe I;
- o) publier, une fois par an au moins, des recommandations sur la conformité des prix de fourniture avec l'article 3, et les transmettre, le cas échéant, aux autorités de concurrence;
- p) garantir l'accès aux données de consommation des clients, la mise à disposition, en vue d'une utilisation facultative, d'une méthode facilement compréhensible de présentation harmonisée au niveau national des données de consommation et l'accès rapide de tous les consommateurs à ces données conformément au point h) de l'annexe I;

13. Les États membres créent des mécanismes appropriés et efficaces de régulation, de contrôle et de transparence afin d'éviter tout abus de position dominante, au détriment notamment des consommateurs, et tout comportement prédateur. Ces mécanismes tiennent compte des dispositions du traité, et plus particulièrement de son article 82.

### **Article 41 « Marchés de détail »**

En vue de faciliter l'émergence, dans la Communauté, de marchés de détail transparents et qui fonctionnent bien, les États membres veillent à ce que les rôles et les responsabilités des gestionnaires de réseau de transport, des gestionnaires de réseau de distribution, des entreprises de fourniture, des clients et, le cas échéant, des autres acteurs du marché soient définis en ce qui concerne les arrangements contractuels, les engagements à l'égard des clients, les règles en matière d'échange de données et de règlement, la propriété des données et les responsabilités en matière de relevés.

Ces règles sont rendues publiques, sont conçues de manière à faciliter l'accès des clients et des fournisseurs aux réseaux et sont examinées par les autorités de régulation ou d'autres autorités nationales compétentes.

Les grands clients non résidentiels ont le droit de passer des contrats simultanément avec plusieurs fournisseurs.

#### Article 47 « Rapports »

« 1. La Commission surveille et examine l'application de la présente directive et elle soumet au Parlement européen et au Conseil, pour la première fois au plus tard le 4 août 2004, et ensuite annuellement, un rapport général sur l'état de la situation. Ce rapport couvre au minimum les éléments suivants:

b) la mesure dans laquelle les exigences en matière de dissociation et de tarification prévues par la présente directive ont permis de garantir un accès équitable et non discriminatoire au réseau d'électricité de la Communauté, et d'arriver à des niveaux de concurrence équivalents, ainsi que les conséquences économiques, environnementales et sociales de l'ouverture du marché de l'électricité pour les clients; (...) »

« 2. Tous les deux ans, le rapport sur l'état de la situation visé au paragraphe 1 comprend également une analyse des différentes mesures prises dans les États membres pour respecter les obligations de service public, ainsi qu'un examen de l'efficacité de ces mesures, notamment en ce qui concerne leurs effets sur la concurrence sur le marché de l'électricité. Le cas échéant, le rapport peut formuler des recommandations sur les mesures à prendre au niveau national pour atteindre un niveau élevé de service public, ou les mesures visant à empêcher le protectionnisme. »

« 6. Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2006 la Commission transmet au Parlement européen et au Conseil un rapport détaillé décrivant les progrès accom-

plis concernant la création du marché intérieur de l'électricité. Ce rapport examine, notamment:

(...)

- dans quelle mesure les petites entreprises et les clients résidentiels tirent pleinement parti de l'ouverture du marché, notamment en ce qui concerne le service public et les normes de service universel, (...)

Le cas échéant, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil des propositions visant notamment à garantir des normes élevées de service public. (...) ».

## ANNEXE I

### MESURES RELATIVES À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

1. Sans préjudice de la réglementation communautaire sur la protection des consommateurs, notamment la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, les mesures visées à l'article 3 ont pour objet de faire en sorte que les clients :

a) aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant:

- l'identité et l'adresse du fournisseur;
- le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;
- les types de services de maintenance offerts;
- les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des redevances de maintenance peuvent être obtenues;
- la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du

contrat, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais;

- les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte et retardée;
- les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges conformément au point f);
- la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web de l'entreprise d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au présent point.

Les conditions des contrats sont équitables et communiquées à l'avance. En tout état de cause, ces informations devraient être fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par le truchement d'un intermédiaire, les informations relatives aux éléments visés au présent point sont également communiquées avant que le contrat soit conclu;

- b) soient avertis en temps utile de toute intention de modifier les termes et conditions des contrats et soient informés qu'ils ont le droit de dénoncer le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier. Les fournisseurs de services avisent immédiatement leurs abonnés de toute augmentation des tarifs, en temps utile et en tout cas avant la fin de la période de facturation normale suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation, de manière transparente et compréhensible. Les États membres veillent à ce que les clients soient libres de dénoncer un contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions qui leur sont notifiées par leur fournisseur d'électricité;
- c) reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services d'électricité et à l'utilisation de ces services;
- d) disposent d'un large choix de modes de paie-

ment, qui n'opèrent pas de discrimination induite entre clients. Les systèmes de paiement anticipé sont équitables et reflètent de manière appropriée la consommation probable. Toute différence dans les conditions générales reflète le coût pour le fournisseur des différents systèmes de paiement. Les conditions générales doivent être équitables et transparentes. Elles sont énoncées dans un langage clair et compréhensible et ne constituent pas des obstacles non contractuels à l'exercice par les consommateurs de leurs droits, par exemple par un excès de documentation sur le contrat. Les clients sont protégés des méthodes de vente déloyales ou trompeuses;

- e) n'aient rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur;
- f) bénéficient de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter leurs plaintes. En particulier, tous les consommateurs ont droit à un bon niveau de service et à un traitement des plaintes de la part de leur fournisseur d'électricité. Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges permettent un règlement équitable et rapide des litiges, de préférence dans un délai de trois mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation. Ces procédures devraient respecter, quand cela est possible, les principes énoncés dans la recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- g) soient informés, s'ils ont accès au service universel conformément aux dispositions adoptées par les États membres en application de l'article 3, paragraphe 3, de leurs droits en matière de service universel;
- h) puissent disposer de leurs données de consommation et donner accès à leurs relevés de consommation, par accord exprès et gratuitement, à toute entreprise enregistrée en tant que fournisseur. Les responsables de la gestion des données sont tenus de communiquer ces données à l'entreprise. Les États membres défi-

nissent les modalités de présentation des données et une procédure d'accès aux données pour les fournisseurs et les consommateurs. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur;

i) soient dûment informés de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante pour leur permettre de réguler leur propre consommation d'électricité. Cette information est fournie à des intervalles appropriés, compte tenu de la capacité du compteur du client et du produit électrique en question. Il y a lieu de prendre dûment en compte le rapport coût-efficacité de telles mesures. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur;

j) reçoivent, à la suite de tout changement de fournisseur d'électricité, un décompte final de clôture, dans un délai de six semaines après que ce changement a eu lieu.

2. Les États membres veillent à la mise en place de systèmes intelligents de mesure qui favorisent la participation active des consommateurs au marché de la fourniture d'électricité. La mise en place de tels systèmes peut être subordonnée à une évaluation économique à long terme de l'ensemble des coûts et des bénéfices pour le marché et pour le consommateur, pris individuellement, ou à une étude déterminant quel modèle de compteurs intelligents est le plus rationnel économiquement et le moins coûteux et quel calendrier peut être envisagé pour leur distribution.

Cette évaluation a lieu au plus tard le 3 septembre 2012.

Sous réserve de cette évaluation, les États membres, ou toute autorité compétente qu'ils désignent, fixent un calendrier, avec des objectifs sur une période de dix ans maximum, pour la mise en place de systèmes intelligents de mesure.

Si la mise en place de compteurs intelligents donne lieu à une évaluation favorable, au moins 80 % des clients seront équipés de systèmes intelligents de mesure d'ici à 2020.

Les États membres, ou toute autorité compétente qu'ils désignent, veillent à l'interopérabilité des systèmes de mesure à mettre en place sur leur territoire et tiennent dûment compte du respect des normes appropriées et des meilleures pratiques, ainsi que de l'importance du développement du marché intérieur de l'électricité.

### III. AVIS

#### TITRE - ENERGIE

#### Chapitre X - Modification de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

**Art.Y1.** A l'article 27 de la même loi, la dernière phrase du §1, 1° est reformulée dans les termes suivants : « Si la plainte d'un client final est déclarée recevable par le Service de Médiation de l'Energie, la procédure d'encaissement et de recouvrement est suspendue par l'entreprise d'électricité jusqu'à ce que le Service de Médiation de l'Energie ait définitivement clôturé la plainte conformément au règlement prévu au §1bis. »

**Art.Y2.** A l'article 27 de la même loi, il est inséré un §1bis formulé comme suit :

« §1bis. 1° Le Service de Médiation de l'Energie traite les plaintes qui lui ont été attribuées en application du §1 de manière transparente, simple et peu onéreuse afin d'aboutir à une médiation équitable dans un délai de trois mois. Ce délai peut être renouvelé une seule fois pour la même durée à condition que les parties en aient été informées avant l'expiration de ce délai.

Si dans ce délai prolongé, il n'est pas abouti à un règlement à l'amiable ni à la formulation d'une recommandation, une audience est organisée au sujet de la plainte avec le plaignant et les entreprises d'électricité concernés afin de clôturer définitivement la plainte, sauf si des éléments nouveaux d'ordre juridique ou factuel nécessitent la réouverture de la plainte.

2° Le Service de Médiation de l'Énergie tiendra compte à cet égard des dispositions régionales ou fédérales qui sont le cas échéant d'application dans le domaine de la protection du consommateur et du montant et des délais des indemnités.

En ce qui concerne les dispositions fédérales et sans préjudice de la détection, de la constatation et de la poursuite d'infractions à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le Roi fixe :

- les règles de conduite et les usages honnêtes que les entreprises d'électricité doivent respecter au sens du Chapitre IV, Section 2 de la loi précitée du 6 avril 2010 et la mention du respect de ces règles de conduite et usages honnêtes sur les factures d'énergie et d'autres moyens de communication (électroniques) ;
- les indemnités ou compensations pour les clients finals qui sont d'application en cas de non-respect de ces règles ou usages honnêtes par les entreprises d'électricité ;
- le contenu et la forme des factures d'énergie uniformes que les entreprises d'électricité doivent utiliser.

3° Le Service de Médiation de l'Énergie fonctionne comme un guichet unique en matière de traitement des plaintes. La répartition entre les services fédéraux et régionaux compétents des questions et des plaintes qui ont été attribuées au Service de Médiation en application du §1, l'échange d'informations et de renseignements entre ces services et la création d'un groupe de travail de concertation permanent avec ces services sont réglés conformément à la procédure prévue dans le règlement d'ordre intérieur du Service de médiation de l'Énergie et publiés dans le rapport annuel visé au §14.

4° Le Service de Médiation de l'Énergie a accès au Registre national des personnes physiques conformément aux dispositions de la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques, ainsi qu'aux systèmes destinés à la constatation de la consommation effective d'électricité. »

**Art.Y3.** A l'article 27 de la même loi, il est inséré un §1ter formulé comme suit :

« 1ter. 1° Sur simple demande du client final et au moins une fois par an, le fournisseur d'électricité envoie au client final le plan tarifaire le plus favorable dans sa situation, compte tenu du dernier schéma de consommation annuel connu ou du schéma de consommation indiqué par le client final.

2° Les factures d'acompte qui sont imputées par le fournisseur d'électricité au client final ainsi que leur périodicité sont fixées par le fournisseur annuellement, et pour la première fois lors de la signature du contrat, et communiquées au client final.

Les montants des factures d'acompte sont calculés sur la base de la dernière consommation annuelle connue ou de la consommation annuelle communiquée par le client final ainsi que des prix et tarifs tels que d'application le jour de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle.

Le montant de la facture d'acompte peut être adapté :

- à la demande du consommateur si la consommation réelle est au moins de 20 % inférieure à la consommation annuelle prise comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins de 20 % inférieurs aux prix et tarifs pris comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ;
- à la demande du fournisseur si la consommation réelle est au moins de 20 % supérieure à la consommation annuelle prise comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins de 20 % supérieurs aux prix et tarifs pris comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte.

Les factures d'acompte peuvent uniquement être imputées pendant la période de livraison effective. Il est interdit d'imputer au cours d'un même mois civil des acomptes ou des factures intermédiaires

et d'autres factures relatives au même contrat.

Les factures d'acompte qui ne satisfont pas aux dispositions susmentionnées seront annulées par le fournisseur et rectifiées avec effet rétroactif en offrant au client final la possibilité de payer, sans frais et sans intérêts, les factures d'acompte rectifiées sous la forme de mensualités correspondant au nombre de factures d'acompte annulées.

3° Les factures des entreprises d'électricité sont frappées de prescription à l'expiration d'un délai de cinq ans à compter de la date à laquelle les livraisons facturées ont eu lieu.

4° Les erreurs de facturation qui donnent lieu à des montants facturés supérieurs peuvent être rectifiées pour autant que ces erreurs soient notifiées à l'entreprise d'électricité dans les cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture de laquelle ces erreurs doivent être décomptées. »

## MOTIVATION

### REMARQUE PRÉLIMINAIRE :

Vu l'article 15/16bis de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché du gaz, la directive 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et la mise en demeure n° 2009/2204 en date du 24 juin 2009 à l'encontre des autorités belges, les articles en question et la motivation qui suit s'appliquent également aux fournisseurs de gaz naturel et aux litiges entre les clients finals et les fournisseurs de gaz naturel.

## Chapitre X - Modification de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

### Art. Y1

Cet article vise une amélioration et une précision de la suspension de l'encaissement et du recouvrement des montants en souffrance et contestés. Si la plainte est recevable, l'encaissement des montants

contestés par le biais de courriers de rappel et de mise en demeure sera suspendu, mais aussi le recouvrement de ces montants par le biais d'autres mesures, généralement prévues dans la réglementation régionale, comme la résiliation du contrat induisant le transfert vers le fournisseur social ou la clôture directe, l'installation d'un compteur à budget et/ou d'un limiteur de puissance, etc.

De plus, il est stipulé dans cet article que la suspension de cette procédure d'encaissement et de recouvrement prend fin dès que le dossier de plainte a été entièrement clôturé par le Service de Médiation (voir l'explication à ce sujet dans l'article suivant).

De cette manière, l'encaissement et le recouvrement des factures contestées se conforment aux conventions passées par les fournisseurs dans le cadre de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », qui dispose : « 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. »

### Art. Y2

Un nouvel article 27, §1bis est inséré pour transposer la directive 2009/72 du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE, ci-après dénommée la troisième directive électricité).

Cette directive prévoit en effet un certain nombre de dispositions en matière de protection du consommateur qui doivent être transposées, comme :

- La mise en place de guichets uniques afin de fournir aux consommateurs l'ensemble des informations nécessaires concernant leurs droits, la législation en vigueur et les voies de règlement des litiges à leur disposition en cas de litige (article 3, 12 de la troisième directive électricité) ;

- La mise en place d'un mécanisme indépendant, comme un médiateur de l'énergie ou un organisme de consommateurs, de façon à assurer un traitement efficace des plaintes et le règlement extrajudiciaire des litiges (article 3, 13 de la troisième directive électricité) ;
- La mise à disposition de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter les plaintes. Le règlement extrajudiciaire des litiges doit permettre un règlement équitable et rapide des litiges, de préférence dans un délai de trois mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation (annexe 1, point 1, f de la troisième directive électricité) ;
- Veiller à ce que les clients aient le droit de recevoir toutes les données pertinentes concernant leur consommation (article 3, 5, b) de la troisième directive électricité), et garantir que les informations données par les fournisseurs à leurs clients conformément au présent article sont fiables et fournies, au niveau national, d'une manière clairement comparable (article 3, 9, in fine de la troisième directive électricité).

Conformément à ces dispositions européennes, le §1bis inséré prévoit :

Une procédure transparente, simple et peu onéreuse de traitement des plaintes auprès du Service fédéral de Médiation de l'Energie, dans le cadre de laquelle le délai prévu pour le traitement des plaintes est porté à trois mois, renouvelable une fois au cas où des informations ou renseignements complémentaires sont requis des opérateurs (fournisseurs, gestionnaires de réseau), autres services, régulateurs ou experts. Le Service de Médiation constate que lorsque ces délais ne peuvent pas être respectés, c'est généralement en raison de la complexité du dossier lorsque celui-ci implique plusieurs opérateurs (fournisseurs et gestionnaires de réseau) et/ou lorsque l'avis d'experts (comme des administrations compétentes ou des régulateurs) doit être recueilli.

Afin toutefois d'éviter qu'un dossier de plainte devienne interminable, il est proposé que si après

expiration des délais prévus, aucun accord ne peut être trouvé ni aucune recommandation formulée, le Service de Médiation organise une audience avec les parties concernées afin de pouvoir décider de la clôture définitive du dossier, le cas échéant avec un règlement à l'amiable ou une recommandation, sauf s'il ressortait de l'audience qu'il existe des éléments nouveaux d'ordre factuel ou juridique qui peuvent donner lieu à une réouverture du dossier de plainte.

Afin de répondre au besoin d'indemnisation financière et/ou de compensation tel qu'évoqué également dans la mise en demeure n° 2009/2211 du 24 juin 2010 à l'encontre des autorités belges, cet article dispose que le Service de médiation doit tenir compte d'une part des dispositions régionales telles qu'elles existent par exemple actuellement dans les décrets wallons à l'égard des gestionnaires des réseaux de distribution et fournisseurs, ou d'autre part d'éventuelles dispositions fédérales. Sans se prononcer sur le partage des compétences ni sur l'exécution effective des mesures en matière d'indemnisation ou de compensation à l'égard des gestionnaires des réseaux de distribution et/ou fournisseurs, cet article laisse les deux possibilités ouvertes en tenant compte d'une part de l'implémentation au niveau régional et en prévoyant d'autre part que de telles indemnités ou compensations puissent aussi être implémentées au niveau fédéral. Dans cet article, il est proposé au niveau fédéral de reprendre dans un arrêté royal les engagements pris dans l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ainsi que des usages nouveaux ou à réévaluer, et de prévoir par cette voie les indemnités ou compensations adéquates en cas de non-respect des règles par les entreprises d'électricité (gestionnaires de réseau et fournisseurs). La procédure pour l'encaissement de ces indemnités ou compensations ainsi que les possibilités de recours administratif et judiciaire doivent également être fixées par voie d'arrêté royal.

Cet arrêté royal prévoira également la détermination d'un modèle de facture d'énergie uniforme et lisible afin que les consommateurs obtiennent



des informations fiables et claires au sujet de leur facture d'énergie, grâce auxquelles ils pourront aisément faire la comparaison avec des factures d'énergie d'autres fournisseurs, ce qui doit naturellement améliorer le fonctionnement du marché conformément à l'objectif de la troisième directive électricité.

Cet article prévoit également que le Service fédéral de Médiation fonctionnera comme un guichet ou point de contact unique. Afin de tenir compte du partage des compétences entre les différents aspects du marché de l'énergie, un règlement sera élaboré en concertation avec les autres services et régulateurs fédéraux et régionaux au sujet de la répartition des questions et des plaintes. Ce groupe de concertation s'est déjà réuni à plusieurs reprises au cours de la première année de fonctionnement du Service de Médiation afin d'aboutir à des conventions au sujet du partage des compétences et des procédures, conventions qui seront intégrées dans le règlement d'ordre intérieur tel que prévu au § 2, troisième alinéa et dans le rapport annuel.

Enfin, cet article dispose que le Service de Médiation a accès au Registre national des personnes physiques ainsi qu'aux systèmes de mesure qui sont utilisés pour le calcul de la consommation d'énergie. Cet accès est indispensable pour la fluidité du traitement des dossiers de plainte, plus précisément en cas de discussions avec les fournisseurs et les gestionnaires de réseau au sujet des données des compteurs en cas de déménagement, de changement de la destination d'une habitation, d'inoccupation d'une habitation, etc. et des opérations réalisées dans ce contexte comme le changement de client, le changement de fournisseur, etc. Cette disposition est conforme à l'annexe I, point 1, i de la troisième directive électricité, qui veut que les clients soient dûment informés de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant. En plus des dispositions qui sont prévues dans les réglementations régionales concernant l'accès à la consommation par les clients finals, il est indispensable que le Service de Médiation dispose également d'un accès im-

médiat et direct aux données de consommation afin d'analyser les dossiers de plainte.

Pour l'accès au Registre national, le Service de Médiation satisfait aux conditions d'accès telles que prévues dans la loi du 8 août 1983 étant donné que le Service de Médiation est un organisme public de droit belge et qu'il s'agit d'informations dont le Service de Médiation a besoin pour l'accomplissement de missions d'intérêt général qui lui ont été confiées par ou en vertu de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité.

### **Art. Y3.**

1° Afin de garantir aux consommateurs la formule tarifaire la plus avantageuse, les fournisseurs doivent, une fois par an ou à la demande du consommateur, lui faire part du plan tarifaire le plus favorable compte tenu du dernier schéma de consommation connu ou du schéma de consommation communiqué par le consommateur au fournisseur.

Cette disposition est également prévue dans la troisième directive électricité, à l'article 3, point 3 (droit d'être approvisionnés en électricité d'une qualité définie, et ce à des prix raisonnables, aisément et clairement comparables, transparents et non discriminatoires), à l'article 3, point 5, b (les clients ont le droit de recevoir toutes les données pertinentes concernant leur consommation) et à l'article 36, point h, et contribue donc à la compatibilité des processus d'échange des données nécessaires au changement de fournisseur.

Au point 2° de cet article, un règlement est élaboré pour les factures d'acompte conformément à l'article 37, j de la troisième directive électricité (surveillance des prix facturés aux clients résidentiels, y compris les systèmes de paiement anticipé ...) et reposant sur les principes suivants :

- Calcul de la facture d'acompte sur la base de la dernière consommation annuelle connue ou de la consommation annuelle communiquée par le consommateur et sur la base des prix et tarifs

- tels que d'application à la date de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle. Il est également prévu que tant le consommateur que le fournisseur peuvent demander l'adaptation des montants des acomptes ou des factures intermédiaires si la consommation ou les prix s'avèrent respectivement de 20 % inférieurs ou supérieurs aux valeurs prévues lors de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle.
- Imputation des factures d'acompte ou factures intermédiaires limitée à la période de livraison afin d'éviter qu'entre la date de la conclusion du contrat et la livraison effective, des acomptes aient déjà été imputés et que le consommateur doive payer deux fois des acomptes, à savoir à la fois à l'ancien fournisseur et au nouveau. Un même résultat sera atteint en cas de changement de fournisseur car l'ancien fournisseur ne pourra plus imputer de factures d'acompte dès la cessation de la livraison et dans l'attente de l'établissement de la facture de clôture.
  - Pas d'imputation d'acomptes pendant le mois au cours duquel la facture de consommation ou la facture de clôture doit être payée afin d'éviter que les consommateurs soient confrontés au cours du même mois à des doubles paiements leur faisant même courir le risque que les factures d'acompte établies au cours du mois de la facture de consommation ne soient décomptées que lors de l'établissement de la suivante facture de consommation annuelle et qu'il soit ainsi accordé au fournisseur un prêt sans intérêts.
  - Le non-respect des principes susmentionnés entraînera l'annulation des acomptes ou factures intermédiaires et la rectification des acomptes ou factures intermédiaires annulées, assorties de la possibilité pour le consommateur de payer la facture rectificative en mensualités correspondant au nombre de factures d'acompte annulées.

3° Afin de mettre un terme à l'incertitude juridique relative à la prescription des factures d'énergie et des dettes qui en découlent, cet article reprend la jurisprudence des dernières années, selon laquelle les factures d'énergie sont frappées de prescription au bout de cinq ans. Il existe en effet depuis des années une discussion au sujet de la prescrip-

tion des factures d'énergie, le Code civil faisant référence à des délais de prescription d'un an, cinq ans, dix ans et même trente ans.

Depuis les arrêts de la Cour constitutionnelle du 19 janvier 2005 et du 17 janvier 2007 ainsi que de la Cour de cassation du 25 janvier 2010, il est en effet généralement admis que les dettes périodiques relatives à l'eau, à l'électricité, au gaz naturel ou aux télécommunications sont frappées de prescription au bout de cinq ans (article 2277 du Code civil). Ces dettes sont qualifiées de dettes périodiques, qui trouvent leur origine dans un même fondement juridique (ex. abonnement téléphonique ou contrat de livraison d'électricité ou de gaz naturel).

Ce règlement vaudra tant pour les fournisseurs que pour les gestionnaires de réseaux de distribution et la date à partir de laquelle le délai de prescription de cinq ans sera calculé est le premier jour des livraisons facturées. Cette date de prise d'effet est choisie afin de permettre à chaque opérateur de faire le nécessaire pour détecter à temps toute consommation illégitime ou consommation sans contrat et d'éviter qu'il ne soit imputé aux consommateurs une consommation (erronée) dont ils n'ont pas pu être informés par le gestionnaire de réseau de distribution ou le fournisseur.

4° La sécurité juridique requise est également offerte aux consommateurs en prévoyant que les rectifications de factures à l'avantage du consommateur puissent être effectuées avec effet rétroactif lorsque les erreurs sont notifiées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans un délai de cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture dans laquelle des erreurs ont été commises par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau et nécessitant donc des rectifications. Actuellement, il existe seulement un règlement prévu dans l'accord de consommation, selon lequel les erreurs commises par les fournisseurs ne peuvent être rectifiées que si une objection ou une contestation est formulée dans les douze mois à compter de la date ultime de paiement de la facture, sauf lorsque la rectification est

due à des tierces parties, par exemple les gestionnaires de réseau. Dans ce dernier cas, on applique un délai de rectification de deux ans à dater du dernier relevé des compteurs comme prévu dans les réglementations techniques régionales en la matière. Ces délais de rectification (rectification de la dernière facture et de la période de livraison correspondante par le fournisseur et rectification de données de mesure erronées pendant deux ans à compter du dernier relevé des compteurs par les gestionnaires de réseau) sont destinés à protéger le consommateur lorsque le fournisseur ou le gestionnaire de réseau a commis une erreur préjudiciant le consommateur, respectivement dans la facturation ou dans les données de mesure. Ces délais de rectification ne s'appliquent toutefois pas si des erreurs sont commises à l'avantage du consommateur, par exemple l'oubli de facturer des relevés de compteurs corrects ou estimations, des réductions, des tarifs (sociaux) exacts, des kWh gratuits (en Flandre), ... Dans ce cas, il y a lieu d'appliquer le délai de rectification applicable dans la réglementation en vigueur en la matière, sachant qu'il est prévu en l'occurrence que si la réglementation applicable ne prévoit aucun délai, un délai de cinq ans de rétroactivité peut être qualifié de raisonnable et objectif.

Ces dispositions relatives à la sécurité juridique sont prévues à l'article 3, point 7 (les Etats membres garantissent un niveau de protection élevé des consommateurs, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges) de la troisième directive électricité, et naturellement également à l'annexe 1 à cette directive, en particulier au point 1, g (les clients finals ont accès au service universel et sont informés de leurs droits en matière de service universel).

## **II. Commission de l'Economie, de la Politique scientifique, de l'Education, des Institutions scientifiques et culturelles nationales, des Classes moyennes et de l'Agriculture**

A la Présidente, Madame Liesbeth Van der Auwera  
Chambre des Représentants  
1008 Bruxelles

Votre référence : G/C/MP/mvh/3127-2011

Objet : propositions jointes :

- proposition de loi (Renaat Landuyt, Ann Vanheste) modifiant la législation en vue d'étendre la protection des clients finaux du gaz et de l'électricité, n° 692/1 ;
- proposition de résolution (Karine Lalieux et consorts) visant à renforcer la protection des consommateurs dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, n° 245/1 ;
- proposition de loi (Liesbeth Van der Auwera, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh) modifiant la législation en ce qui concerne les compétences du Service de Médiation et l'instauration d'un modèle de facture pour la fourniture d'électricité et de gaz aux utilisateurs finaux, n° 1086/1 ;
- proposition de loi (Joseph George) modifiant l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz, n° 266/1.

Madame la Présidente,

En réponse à votre lettre du 10 février 2011, j'ai l'honneur de vous informer que le Service de Médiation de l'Energie a pris avec grand intérêt connaissance des propositions susmentionnées.

Le Service de Médiation souhaite tout d'abord remercier les déposants des propositions de loi pour l'engagement bienveillant dont ils témoignent à travers ces propositions en matière de protection des consommateurs sur le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel.

Avant de formuler un avis, le Service de Médiation souhaite porter à l'attention des membres de la commission de la Chambre l'avis stratégique n° 10.002 relatif à la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection du consommateur que le Service de Médiation a rendu le 24 janvier 2011 au Ministre fédéral en charge de l'Energie en application de l'article 27, § 1, alinéa 2, 4°, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Un exemplaire de cet avis est joint en annexe et présente d'une part un aperçu de toutes les dispositions en matière de protection du consommateur et d'autre part une proposition de dispositions légales que le Service de Médiation juge utiles et qui ont trait à l'amélioration et à la précision :

- de la suspension de la procédure d'encaissement et de recouvrement des montants contestés ;
- du fonctionnement du Service de Médiation (procédure de traitement des plaintes, guichet unique, concertation permanente avec les services fédéraux et régionaux, accès au Registre National et aux données de consommation) ;
- de la protection du consommateur par le biais de l'introduction d'une réglementation au sujet de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », des indemni-

- sations ou des compensations pour les clients finaux et du contenu et de la forme de factures d'énergie uniformes ;
- de la sécurité juridique à l'égard de l'établissement des factures d'acompte, de la prescription des dettes en matière d'énergie et de la rectification de la facturation erronée.

Si les mesures et initiatives proposées dans lesdites propositions ont une finalité identique ou similaire à celle reprise dans ledit avis stratégique n° 10.002 du Service de Médiation, il en sera fait mention dans l'exposé qui suit.

**Proposition de loi (Renaat Landuyt, Ann Vanheste) modifiant la législation en vue d'étendre la protection des clients finaux du gaz et de l'électricité, n° 692/1.**

*Cette proposition de loi englobe les mesures et initiatives suivantes :*

- *le renforcement de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » en reprenant cet accord en annexe de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;*
- *la régulation des formules d'indexation qui s'appliquent aux contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité en :*
  - o *fixant les formules d'indexation par voie d'arrêté royal après avis de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG) et en les publiant sur le site Internet de la CREG ;*
  - o *n'appliquant l'indexation qu'une seule fois par an, et ce au plus tôt à la date anniversaire de l'entrée en vigueur des contrats et en prévoyant la possibilité pour le client final de résilier sans frais les contrats dans le mois qui suit la notification par le fournisseur de l'augmentation du prix ;*
- *la limitation de l'indemnité de rupture ou de préavis à une indemnité de maximum 50 ou 75 euros lorsque le client final n'a conclu qu'un seul contrat pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel ;*
- *la résiliation sans frais du contrat de fourniture d'énergie dans un délai de maximum deux mois après la reconduction tacite du contrat à durée déterminée ;*
- *la fixation par voie d'arrêté royal d'une facture d'énergie uniforme et compréhensible ;*
- *l'obligation pour les fournisseurs de proposer une fois par an aux clients finaux le plan tarifaire le plus favorable selon leur schéma de consommation.*

**Avis du Service de Médiation**

Dans son avis stratégique n° 10.002, le Service de Médiation propose également de modifier la législation en matière d'électricité et de gaz aux fins :

- de reprendre les engagements existants pris par les fournisseurs d'énergie dans l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ainsi que les pratiques commerciales nouvelles ou à réévaluer dans un arrêté royal et d'y fixer également les indemnités ou compensations adéquates pour les consommateurs au cas où les entreprises d'électricité (gestionnaires de réseau et fournisseurs) ne respectent pas les règles ;
- il sera ainsi possible, dans le même temps, de répondre au niveau fédéral au besoin de fixer un régime d'indemnités et/ou de compensations financières tel qu'il a également fait l'objet de la mise en demeure n° 2009/2211 du 24 juin 2010 à l'encontre des autorités belges ;
- de fixer par voie d'arrêté royal une facture d'énergie uniforme et lisible, de manière à ce que les consommateurs puissent obtenir des informations fiables et claires au sujet de leur facture d'énergie ; de cette

manière, ils pourront également aisément comparer les factures d'énergie des autres fournisseurs, ce qui devra naturellement améliorer le fonctionnement du marché, conformément à l'objectif de la troisième directive électricité ;

- d'obliger les fournisseurs à communiquer, une fois par an ou à la demande du consommateur, le plan tarifaire le plus favorable en tenant compte du dernier schéma de consommation connu ou du schéma de consommation communiqué par le consommateur au fournisseur. Ce règlement est en effet également prévu dans la troisième directive électricité et gaz naturel et contribue donc à la compatibilité des processus pour l'échange des données nécessaires au changement de fournisseur.

En ce qui concerne les autres mesures contenues dans ladite proposition de loi, le Service de Médiation formule l'avis suivant.

#### - Régulation des formules d'indexation

Le Service de Médiation constate que les formules d'indexation indiquées dans les contrats à durée déterminée à prix variables sont très difficiles à comprendre pour les clients finaux. Depuis la libéralisation du marché, ces formules sont en outre très peu transparentes, et ce manque de transparence est encore aggravé par la décision de la CREG de ne plus publier sur son site Internet les paramètres d'indexation tels qu'ils existaient avant la libéralisation du marché de l'énergie.

Ces paramètres revêtaient une valeur indicative importante pour l'évolution des coûts des carburants et combustibles et des autres frais (d'exploitation) qui étaient inclus dans ces paramètres, même si le Service de Médiation a constaté que certains fournisseurs se servaient de la publication des paramètres en communiquant à tort aux clients finaux que les paramètres d'indexation appliqués avaient été « approuvés » ou « validés » par la CREG, ce qui constituait évidemment une information trompeuse. Le Service de Médiation a à cet égard agi dans les limites de ses compétences en attirant l'attention des fournisseurs sur ces informations pour le moins imprudentes et en insistant, avec succès, pour que les hausses de prix induites par l'application des formules d'indexation soient correctement communiquées aux consommateurs.

Pour le reste, le Service de Médiation est d'avis qu'il est indiqué de consulter également la CREG à ce sujet, étant donné que cette dernière formule également des propositions dans son étude (F)101105-CDC-986 relative aux modifications à apporter à la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité en vue de l'amélioration du fonctionnement et du suivi du marché de l'électricité et conformément à la directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE : un système de contrôle des prix aux consommateurs finaux (méthode du filet de sécurité comme aux Pays-Bas et possibilité de fixer des prix maximums).

Dans le cadre de ses compétences, le Service de Médiation souhaite insister sur la transparence en cas de hausses des prix, afin d'au moins permettre au client final de prendre concrètement connaissance des conséquences de ces hausses de prix (en euros) et d'avoir la possibilité, à chaque hausse de prix non transparente, non prévue dans le contrat ou illicite, de résilier le contrat sans frais – voir aussi l'exposé au sujet de la proposition de loi (Joseph George) modifiant l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz, n° 266/1.

- Une seule indemnité de rupture de maximum 50 ou 75 euros lorsque le client final a conclu un seul contrat pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Le Service de Médiation a très récemment été confronté à cette problématique et constate que, en dépit de la discussion juridique à ce sujet et des remarques (économiques) de l'organisation professionnelle FEBEG, les fournisseurs sont tout de même disposés à accepter un règlement à l'amiable. Partant de cette

constatation, le Service de Médiation avait également publié un tel dossier sur son site Internet à titre d'exemple, mais pour garantir la sécurité juridique, il est conseillé de tout de même prévoir un régime légal adéquat tel que visé dans la proposition de loi n° 692/1..

- Résiliation sans frais du contrat de fourniture d'énergie dans un délai de maximum deux mois à compter de la reconduction tacite du contrat à durée déterminée.

Comme la proposition de loi le fait remarquer à juste titre, ce règlement est prévu dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur d'application sur les contrats de services et il est conseillé de rendre également ce règlement applicable aux contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Cette disposition et la disposition susmentionnée relative aux formules d'indexation contribuent donc à une transparence et à une vigilance accrues dont les fournisseurs devront faire preuve lors de la conclusion de contrats à durée déterminée reposant sur une formule de tarification variable. Elles renforceront en outre la confiance des consommateurs à l'égard du fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel.

---

### **Proposition de résolution (Karine Lalieux et consorts) visant à renforcer la protection des consommateurs dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, n° 245/1.**

*Cette proposition vise :*

- *l'exclusion du mécanisme de domiciliation bancaire pour les paiements des factures annuelles de consommation ;*
- *la création de guichets physiques d'informations et de plaintes des fournisseurs dans chaque province et dans la Région de Bruxelles-Capitale, pour autant que le(s) fournisseur(s) y dispose(nt) de parts de marché.*

#### **Avis du Service de Médiation**

- Domiciliations bancaires.

Le Service de Médiation constate très régulièrement que des problèmes se posent en effet lorsque la facture finale annuelle est débitée du compte bancaire et que le titulaire du compte/client final concerné ne dispose de ce fait plus des ressources financières nécessaires pour pourvoir ce mois-là à sa subsistance. Cette problématique devient encore plus cuisante lorsque la facture de consommation annuelle n'est pas correcte et est par exemple basée sur une consommation qui est contestée par le client final. Dès que la domiciliation bancaire a été exécutée, il est généralement très difficile pour le client final de récupérer ces sommes indûment perçues par le fournisseur avant qu'un verdict n'ait été prononcé au sujet de la facture contestée. De telles situations sont naturellement financièrement beaucoup plus douloureuses pour les ménages moins nantis qui doivent joindre chaque mois les deux bouts avec un salaire, une pension ou un revenu de remplacement modeste. Dans de tels cas, l'intervention financière de quelques euros accordée par le fournisseur en échange de la domiciliation des factures ne fait pas le poids contre la saignée financière éventuelle intervenant au cours du mois du paiement de la facture de consommation.

Dans l'avis stratégique n° 10.002, le Service de Médiation propose pour des raisons similaires de ne pas

facturer d'acomptes au cours du mois du paiement de la facture de consommation ou de clôture, de manière à éviter que les consommateurs soient au cours du même mois confrontés à des doubles paiements. Il est donc également recommandé d'étendre, par analogie à cette proposition, l'exclusion du mécanisme de domiciliation bancaire aux factures dites « de clôture », de sorte qu'en cas de déménagement ou de changement de fournisseur, le fournisseur ne puisse pas non plus faire procéder au paiement de la facture de clôture par le biais de la domiciliation bancaire, pour autant que cette dernière n'ait pas encore été résiliée auprès de l'institution bancaire.

#### - Guichets physiques d'informations et de plaintes des fournisseurs

Le Service de Médiation se réjouit de l'intention de cette proposition de concrétiser les prescriptions du point 1, f) de l'Annexe 1 à la directive 2009/72/CE, à savoir que les clients finaux doivent bénéficier « de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter leurs plaintes. En particulier, tous les consommateurs ont droit à un bon niveau de service et à un traitement des plaintes de la part de leur fournisseur d'électricité».

Un certain nombre de problèmes relatifs au fonctionnement du marché libéralisé de l'électricité et du gaz sont décrits dans l'exposé des motifs de la proposition proprement dite. Ces problèmes compliquent l'ouverture du marché et l'élimination des monopoles sur le marché de l'énergie.

Il convient donc de veiller à ce qu'une telle obligation de créer des guichets ne renforce ni n'aggrave les déséquilibres existants entre les opérateurs actifs sur le marché de l'énergie (notamment en termes de capacité et de moyens d'investissement).

Bien que le Service de Médiation soit favorable à la prise, dans le cadre des compétences fédérales en matière de protection des consommateurs, de mesures adéquates et uniformes en vue d'accroître la confiance du consommateur à l'égard du marché de l'énergie, il est recommandé d'examiner et éventuellement de réaliser cette initiative en concertation avec les services et responsables régionaux compétents pour la politique en matière d'énergie. En effet, les Régions sont compétentes pour l'organisation des marchés régionaux de l'énergie, et certaines Régions ont déjà instauré un système de compensation financière sanctionnant le manque de service à la clientèle de la part des fournisseurs et des gestionnaires de réseau (notamment par voie de décret en Région wallonne, dont la mise en œuvre est assurée par le Service régional de Médiation de l'Energie créé dans le giron du régulateur régional, la CWAPE) ou se préparent à le faire (comme il ressort des informations recueillies auprès du régulateur bruxellois Brugel : pour la Région de Bruxelles-Capitale, cette mesure serait prise par le biais d'une modification ou d'une révision des ordonnances du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale). La création de tels guichets pourrait être incluse dans les obligations de service en matière de fourniture d'électricité ou de gaz naturel qui sont imposées aux fournisseurs commerciaux et/ou sociaux. Plus précisément, on pourrait envisager, éventuellement pendant une période de transition jusqu'à la libéralisation effective du marché de l'énergie en fonction des parts de marché des différents opérateurs, de créer de tels guichets au sein des agences existantes des gestionnaires des réseaux de distribution, sans qu'une telle opération ne puisse entraver l'objectif visant une dissociation totale de la gestion des réseaux de distribution et des activités de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

---

**Proposition de loi (Liesbeth Van der Auwera, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh) modifiant la législation en ce qui concerne les compétences du Service de Médiation et l'instauration d'un modèle de facture pour la fourniture d'électricité et de gaz aux utilisateurs finaux, n° 1086/1.**

*Cette proposition de loi vise :*



- *l'instauration d'un modèle de facture pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel faisant mention des coordonnées du Service de Médiation ;*
- *l'élargissement des compétences du Service de Médiation par le biais d'un système de remboursement et d'indemnisation.*

#### **Avis du Service de Médiation**

- Instauration d'un modèle de facture.

Le Service de Médiation renvoie pour son avis aux remarques formulées plus haut dans l'examen de la proposition de loi n° 692/1 au sujet de la facture d'énergie uniforme et lisible, ainsi qu'à son avis stratégique n° 10.002, qui propose de déterminer par voie d'arrêté royal le contenu et la forme des factures d'énergie uniformes que les entreprises d'électricité devront appliquer.

En ce qui concerne la mention des coordonnées du Service de Médiation sur le modèle de facture, le Service de Médiation peut confirmer que cette mention a été prévue dans les accords que le Service de Médiation a lui-même conclus avec les différents fournisseurs.

Ces accords définissent – dans les limites du cadre légal donné – des conventions pratiques entre l'entreprise d'énergie et le Service de Médiation de manière à permettre en toute transparence un examen adéquat des plaintes introduites par le client final auprès du Service de Médiation, et prévoient notamment que les entreprises d'énergie s'engagent à mentionner, sur les factures annuelles de décompte des clients résidentiels et sur le site Internet pour tous les clients finaux, l'adresse, l'adresse électronique et le numéro de fax du Service de Médiation. Les protocoles similaires qui ont été conclus entre le Service de Médiation et les gestionnaires individuels des réseaux de distribution prévoient également la mention des coordonnées du Service de Médiation sur le site Internet.

- Élargissement des compétences du Service de Médiation par le biais d'un système de remboursement et d'indemnisation.

Le Service de Médiation constate que cette disposition est identique à celle formulée par la CREG dans son étude (F) 101105 – CDC – 986.

Dans son avis stratégique n° 10.002, le Service de Médiation estime que cette même disposition de la CREG manque de précision et ne met pas suffisamment en œuvre les objectifs et dispositions de la directive. L'étude de la CREG se borne en effet à lancer une « injonction à l'entreprise d'électricité, accompagnée, si cela se justifie, d'un remboursement et/ou d'une indemnisation, si l'entreprise d'électricité ne formule pas de motivation adéquate à une recommandation du Service de Médiation. »

L'étude de la CREG n'indique toutefois pas comment une telle injonction doit être concrétisée, ni ce qu'il faut entendre par « motivation adéquate ». Elle ne prévoit pas non plus une procédure administrative et/ou judiciaire pour les systèmes de « remboursement et/ou indemnisation » qu'elle souhaite instaurer (recours organisé).

C'est pourquoi le Service de Médiation propose dans son avis stratégique de définir par voie d'arrêté royal les éléments suivants :

- les règles de conduite et usages honnêtes que les entreprises d'électricité doivent respecter au sens du Chapitre IV, Section 2 de la loi précitée du 6 avril 2010 et la mention du respect de ces règles de conduite ou usages sur les factures d'énergie et les autres moyens de communication (électroniques) ;
- les indemnisations ou compensations s'appliquant pour les clients finaux en cas de non-respect par les entreprises d'électricité des règles ou usages honnêtes.

Pour répondre au besoin d'indemnisation financière et/ou de compensation, qui a également fait l'objet de la mise en demeure n° 2009/2211 du 24 juin 2010 à l'encontre des autorités belges, le Service de Médiation constate que les indemnisations ou compensations peuvent également être implémentées au niveau fédéral.

Au niveau fédéral, il est en effet possible d'intégrer dans un arrêté royal les engagements existants de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », mais également les usages nouveaux ou à réévaluer, et d'y prévoir les indemnisations ou compensations adéquates au cas où les entreprises d'énergie (gestionnaires de réseau et fournisseurs) ne respectent pas les règles.

La procédure d'encaissement de ces indemnisations ou compensations et les possibilités de recours sur les plans administratif et judiciaire (recours organisé, protection juridique) doivent également être fixées par voie d'arrêté royal.

---

### **Proposition de loi (Joseph George) modifiant l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz, n° 266/1.**

*Cette proposition de loi vise l'amélioration de la transparence de la modification des formules tarifaires pour le gaz et l'électricité.*

#### **Avis du Service de Médiation**

Comme déjà indiqué plus haut dans l'avis au sujet de la proposition de loi n° 692/1, le Service de Médiation est, sans préjudice des propositions visant un meilleur contrôle ou la régulation des formules d'indexation, partisan d'une telle transparence au niveau des prix (en euros), mais nuance ce propos en ce sens que cette proposition ne peut néanmoins avoir trait qu'aux révisions de prix convenues contractuellement étant donné que la proposition ne prévoit pas de résiliation du contrat si le consommateur n'est pas d'accord avec la hausse du prix.

Le Service de Médiation est dès lors d'avis qu'il doit être (demeurer) possible de résilier sans frais le contrat dans un délai de 1 mois à compter de la notification des révisions ou hausses de prix :

- si la révision de prix convenue contractuellement ne se fait pas de manière transparente (voir l'analyse de la présente proposition de loi n° 266/1) ;
- s'il s'agit d'une révision de prix qui ne découle pas d'une clause de révision des prix convenue contractuellement (et qui n'a pas été communiquée de manière effective et individuelle au consommateur sur la base de paramètres objectifs suffisamment précisés) – voir l'accord susmentionné intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ;
- ou même si la révision de prix venait à être imposée dans la loi (voir l'examen de la proposition de loi n° 692/1).

#### **Conclusions**

A l'issue de l'examen des propositions jointes, le Service de Médiation constate que les finalités d'un certain nombre de dispositions étaient déjà intégrées dans son avis stratégique n° 10.002.

Il s'agit des propositions concernant :

- la fixation par voie légale de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ;
- l'instauration d'un système fédéral d'indemnisation ou de compensation, pour lequel le Service de

Médiation propose de tenir compte des régimes de compensation financière qui existent déjà ou sont en cours de préparation au niveau des Régions.

Sans se prononcer sur l'organisation d'un tel régime de compensation (instance compétente, procédures, moyens budgétaires, ...), le Service de Médiation estime qu'il pourrait être utile, également pour le confort du consommateur, de tenir compte, lors de la mise au point de ce régime, des compétences fédérales et régionales en la matière.

Au niveau fédéral, des compensations financières pourraient ainsi être prévues à l'égard des fournisseurs (sociaux) pour les cas où ils ne respectent pas les règles de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » (par exemple en cas de déménagement, en cas de changement de fournisseur, dans les communications au consommateur).

Quant aux services régionaux, ils pourraient alors se concentrer principalement sur les activités de distribution, comme les raccordements, la qualité de la fourniture d'énergie et le respect des règlements techniques en matière de gestion des réseaux de distribution ;

- l'imposition d'un modèle de facture uniforme et lisible ;
- l'obligation pour les fournisseurs de proposer une fois par an aux clients finaux le plan tarifaire le plus favorable selon leur schéma de consommation.

Un certain nombre d'autres dispositions méritent, selon le Service de Médiation, d'être jointes aux propositions contenues dans l'avis stratégique n° 10.002, comme en particulier les propositions concernant :

- la transparence des formules tarifaires et d'indexation, sans que le Service de Médiation ne souhaite se prononcer au sujet de la régulation de ces formules ; en effet, l'examen de cet aspect relève des compétences de la CREG.

Le Service de Médiation est toutefois d'avis qu'en cas de non-respect de la transparence des formules tarifaires et d'indexation (régulées), le client final doit toujours avoir l'opportunité de résilier sans frais le contrat d'énergie ;

- l'assurance juridique de l'application d'une seule indemnité de rupture de maximum 50 ou 75 euros si le client final a conclu un seul contrat pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel ;
- la résiliation sans frais du contrat d'énergie dans un délai de maximum deux mois après la reconduction tacite du contrat à durée déterminée ;
- l'exclusion du mécanisme de domiciliation bancaire pour les paiements des factures annuelles de consommation, que le Service de Médiation propose d'étendre également aux factures de clôture.

Enfin, le Service de Médiation est favorable à la création de guichets physiques d'informations et de plaintes, telle que visée également par la troisième directive électricité.

Le Service de Médiation se demande toutefois s'il est indiqué d'imposer dès à présent cette obligation aux fournisseurs étant donné que la libéralisation du marché de l'énergie n'est à ce stade pas encore terminée.

Le Service de Médiation propose donc d'impliquer ici les responsables régionaux de l'organisation des marchés de l'énergie régionaux, et éventuellement d'organiser dans une phase de lancement et de transition, en collaboration avec les fournisseurs, cette obligation de service public de « consumer empowering » au sein des agences des gestionnaires des réseaux de distribution.

Dans l'espoir que cet avis vous sera utile et demeurant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de ma considération distinguée.

Le Médiateur,  
Eric Houtman

### III. AVIS 10.003

#### **Concernant « la répercussion des frais des primes d'économie d'énergie et des prix minimums pour les certificats verts sur les tarifs de distribution du gestionnaire de réseau de distribution Eandis »**

Rendu en application de l'article 27, §1, deuxième alinéa, 4°, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

15 avril 2011

## I. INTRODUCTION

L'approbation par la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG) de la hausse des tarifs de réseau de distribution à partir du 1er avril 2011 auprès du gestionnaire de réseau de distribution Eandis a engendré une grande agitation au sujet de l'augmentation de la facture d'énergie d'un ménage à la consommation moyenne de 6 euros par mois et 72 euros par an (hors TVA). Il s'agit d'ailleurs d'une hausse moyenne étant donné que les tarifs de réseau de distribution varient par zone de distribution au sein du groupe Eandis.

Depuis l'annonce de cette nouvelle, le Service de Médiation reçoit des dizaines de réactions de mécontentement et de plaintes de la part de clients finaux.

Bien que le Service de Médiation ne soit compétent que pour les plaintes formées contre les entreprises d'électricité et de gaz et non pour des plaintes contre une institution publique comme la CREG, le Service de Médiation est d'avis que la décision de la CREG soulève tout de même de nombreuses questions quant au fonctionnement du marché de l'électricité.

D'autre part, le Service de Médiation est compétent pour les plaintes formées contre des gestionnaires de réseau de distribution dès lors que celles-ci relèvent de la compétence fédérale, ce qui est jusqu'à nouvel ordre le cas des tarifs de réseau

de distribution imposés ou approuvés par la CREG, qui est l'autorité de régulation fédérale. De cette manière, le Service de Médiation revient finalement, pour l'examen de tels dossiers, à la décision précitée de la CREG.

Partant de la constatation que le Service de Médiation ne peut pas entreprendre des démarches ou des actions de médiation par rapport à la décision de la CREG, le Service de Médiation ne peut que informer le Ministre de l'Energie de ses constatations et de l'impact de la décision pour les clients finals concernés.

## II. EXAMEN DE LA DÉCISION DE LA CREG

Le Service de Médiation constate que la CREG n'a pas, dans ce dossier, informé suffisamment les clients finaux ou consommateurs. Le contenu de la décision de la CREG n'a pas été mis à la disposition du public, ce qui est contraire à la politique de transparence qui s'applique également à la CREG en tant qu'institution publique, conformément aux dispositions légales et constitutionnelles européennes et belges en la matière (voir la propre Communication de la CREG concernant la communication de décisions, de propositions, d'avis et d'études, telle que publiée sur son site Internet [www.creg.be](http://www.creg.be)).

Même si le Comité de direction de la CREG dispose, conformément au règlement d'ordre intérieur, de la possibilité de ne pas publier les versions définitives des décisions, le Service de Médiation est d'avis que des modifications unilatérales de la facture d'énergie des consommateurs doivent être suffisamment précisées et communiquées sur la base de paramètres objectifs, étant entendu que les modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'à l'expiration d'un délai raisonnable et après concertation avec les parties prenantes concernées et les responsables politiques compétents.

Selon l'analyse du Service de Médiation

- la décision de la CREG a trait à l'adaptation des tarifs dits pluriannuels qui ont été déterminés en exécution de l'article 12 de la loi électricité conformément à l'arrêté royal du 2 septembre 2008 relatif aux règles en matière de fixation et de contrôle du revenu total et de la marge bénéficiaire équitable, de la structure tarifaire générale, du solde entre les coûts et les recettes et des principes de base et procédures en matière de proposition et d'approbation des tarifs, du rapport et de la maîtrise des coûts par les gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité, tel que ratifié par l'article 41 de la loi du 15 décembre 2009 portant confirmation de divers arrêtés royaux pris en vertu de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations ;
- il se peut que la loi susmentionnée du 15 décembre 2009 soit enfreinte étant donné que l'article 19 de l'arrêté royal qui est ratifié par cette loi dispose que la demande motivée de révision des tarifs dits pluriannuels ne peut être introduite par le gestionnaire du réseau et traitée par la CREG que « lors de la survenance de circonstances exceptionnelles visées par l'article 12 octies, §10 de la loi ... ». Or, dans cet article 12 octies, les circonstances exceptionnelles survenant au cours d'une période régulatoire sont définies comme « indépendantes de la volonté du gestionnaire de réseau ».
- il peut également être examiné si cette décision de la CREG ne constitue pas une violation de l'intérêt général ou n'est pas contraire aux lignes de force de la politique énergétique du pays, en ce compris les objectifs du gouvernement en matière d'approvisionnement du pays en énergie.

- o Le dossier introduit par le gestionnaire de réseau Eandis en vue de la modification des tarifs suscite des questions auprès de différents acteurs du marché et représentants sociaux étant donné que la hausse des tarifs de réseau de distribution qui est introduite ne respecte pas la transparence du marché. Selon la presse, Eandis avait estimé que pour la période de 2009 à 2012, elle devrait consentir une dépense de 95 millions d'euros pour le soutien des certificats verts et de 136 millions d'euros pour les primes d'économie d'énergie. Or, il y aurait un déficit de 452 millions d'euros pour les certificats verts et de 91 millions d'euros pour les primes. Au total, il s'agirait donc d'un déficit budgétaire de 543 millions d'euros pour la période courant jusque fin 2012. Même si l'on peut s'interroger sur la méthode et les procédures d'estimation du gestionnaire de réseau Eandis au moment du dépôt du dossier tarifaire, il subsiste également des questions au sujet des calculs des déficits budgétaires eux-mêmes. Les prix minimums des certificats sont-ils répercutés ou est-il tenu compte de la différence entre le prix minimum payé et la vente du certificat sur le marché régional par Eandis ? Quels prix minimums et/ou prix du marché sont-ils pris en considération ?
- o Le coût de l'opération (543 millions d'euros) est réparti sur la période restante des tarifs pluriannuels. Du fait de la décision de la CREG, le coût est réparti sur 1 an et 9 mois (du 1er avril 2011 au 31 décembre 2012) alors qu'il a trait à la totalité des quatre années de la période tarifaire (2009 – 2010 – 2011 – 2012).
- o La décision de la CREG a un impact négatif sur le fonctionnement du marché. Alors que les tarifs pluriannuels avaient justement pour but de garantir la stabilité de la facturation et de la répercussion des tarifs de réseau de distribution pour les fournis-

seurs et les consommateurs, on s'écarte déjà de cet objectif au cours de la première période tarifaire de quatre ans. Et cela a naturellement des conséquences pour les fournisseurs, qui doivent dès le 1er avril 2011 adapter leurs factures en fonction des tarifs de réseau de distribution modifiés de la zone de distribution dans laquelle le consommateur final prélève de l'électricité du réseau. Il est relativement logique que cette hausse des tarifs de réseau de distribution désavantagera principalement, sur le plan concurrentiel, les fournisseurs disposant d'une part de marché réduite en termes de points d'accès sur le réseau de distribution. Il va sans dire que cette mesure ne favorisera pas non plus la transparence dans la facturation (acomptes, décomptes finaux, factures de clôture) de la consommation d'électricité des consommateurs.

- o On peut aussi se demander si la décision de la CREG a fait l'objet d'une concertation avec les parties prenantes concernées ou les responsables ou services politiques compétents. Bien que la décision relève bien (légalement ou non) des compétences de la CREG, elle a un impact sur la politique énergétique en matière d'économie d'énergie et d'énergie renouvelable, qui (à l'exception de l'énergie éolienne générée en mer) relève de la compétence exclusive des Régions. Pour le Service de Médiation des Régions, une consultation ou une concertation préalable des représentants sociaux et des autorités régionales compétentes semble au moins souhaitable, d'autant que les ministres fédéraux et régionaux compétents en matière d'énergie s'étaient récemment mis d'accord sur la création d'états-généraux concernant la politique énergétique à suivre. Plus concrètement, on peut se demander si la CREG a discuté de cette décision au sein du Conseil général de la CREG, qui se compose de représentants du gouvernement fédéral, des organisations syn-

dicales, patronales et des classes moyennes ainsi que d'associations de protection de l'environnement, de producteurs, de gestionnaires de réseau, de fournisseurs, de consommateurs et de représentants des gouvernements régionaux. Ce Conseil général a en effet pour mission de constituer un forum de discussion pour les objectifs et les stratégies de la politique énergétique.

- o Le représentant du Comité de direction de la CREG n'a, dans les médias, répondu que partiellement à la question relative à la politique à mener en matière d'énergie, en faisant référence à un éventuel produit d'une « taxe nucléaire » en compensation de certains frais imputés sur la facture d'électricité, alors que force est de constater qu'une telle taxe n'a pas encore été approuvée par le parlement fédéral.

Si la CREG envisageait vraiment d'éventuelles mesures de compensation pour le coût des obligations régionales de service public comme les primes pour l'utilisation rationnelle de l'énergie et les subventions pour l'énergie renouvelable, pourquoi n'a-t-elle pas attendu les résultats d'une concertation politique à ce sujet afin de décider à court terme des mesures de compensation adéquates.

Outre les soi-disant produits des mesures fédérales (les produits des accises levées sur la production d'électricité à partir de houille et de fioul lourd sont actuellement déjà utilisés pour compenser le tarif dégressif de la taxe fédérale imposée aux entreprises (à haut coefficient d'énergie) affichant une consommation d'électricité de plus de 20 Mwh qui prouvent avoir conclu à l'échelle régionale des conventions en matière d'efficacité énergétique), d'autres pistes pourraient également être envisagées et proposées pour alléger (dans la mesure du possible) la facture d'énergie des ménages et des entreprises. Les actionnaires des gestionnaires de réseau de distribution mixtes (les communes

pour en moyenne 70 % et Electrabel pour en moyenne 30 %), dont Eandis représente la société de production, pourraient par exemple être impliqués, de même que d'éventuels budgets des autorités, alimentés ou non par de nouvelles mesures (fiscales). Il semble également que l'on n'ait pas fait l'exercice de faire payer davantage certaines catégories de clients finaux (résidentiels ou professionnels) en introduisant par exemple un tarif de réseau de distribution progressif augmentant la redevance des gros consommateurs et/ou un tarif de capacité répercuté sur certains producteurs d'énergie (renouvelable) du secteur de l'électricité. Un certain nombre d'organisations d'aide sociale se demandent dès lors si les groupes les plus vulnérables en termes de pauvreté énergétique doivent également faire les frais de cette décision. La troisième directive « énergie » pourrait à cet égard également être prise en compte étant donné qu'elle dispose que les Etats membres doivent prévoir des mesures spécifiques pour la protection du consommateur vulnérable dans le marché libéralisé de l'énergie.

### III. AVIS DU SERVICE DE MÉDIATION

Les éléments qui précèdent soulèvent des questions au sujet des motifs transparents, objectifs et raisonnables qui sous-tendent la décision de la CREG, surtout si l'on tient compte de la mission de la CREG : « Outre sa mission de conseil auprès des autorités publiques, la CREG est notamment chargée de surveiller la transparence et la concurrence sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel, de veiller à ce que la situation des marchés vise l'intérêt général et cadre avec la politique énergétique globale, ainsi que de veiller aux intérêts essentiels des consommateurs. ».

Le Service de Médiation fait donc part, pour bonne fin, de ces questions et observations au Ministre fédéral de l'Énergie.

Le Service de Médiation de l'Énergie se demande en effet concrètement si, dans sa décision, la CREG :

- a suivi les dispositions légales et réglementaires relatives à l'approbation des tarifs pluriannuels et à leur augmentation pendant la période tarifaire de 2009 à 2012 ;
- a veillé à ce que la tarification pour la fourniture d'énergie serve l'intérêt général et s'intègre dans la politique globale en matière d'énergie.

La réponse à ces questions est urgente et indispensable, surtout pour les consommateurs qui jugent bon d'introduire un recours contre la décision de la CREG auprès de la Cour d'appel de Bruxelles conformément à l'article 29bis, §1, 6° et 7° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

## IV. Working Group Report on Alternative Dispute Resolution in the Energy Sector - Report prepared for the 4th Citizens' Energy Forum – October 2011

### TABLE OF CONTENTS

1. Background	2
1.1. Mandate, scope and composition of WG	2
1.2. Approach	3
2. Existing European legislation	3
2.1. Consumer ADR in the European Union	4
2.2. ADR & Electricity and Gas legislation	5
2.2.1. Main complaints for consumers: Power interruptions, billing	6
2.3. Definition of ADR and branding of energy company mediators	7
2.3.1. Branding	8
3. Examples of best practices	8
3.1. Information, awareness, access	8
3.1.1. Levels of provision of energy ADR information	9
3.1.2. A single point of contact	9
3.1.2.1. Role of technology	10
3.1.3. Other media for information	10
3.2. Funding	13
3.3. Independence and impartiality	15
3.3.1. ADR models in the energy sector	15
3.3.2. Energy company mediation schemes	17
3.4. Transparency of process and decision	18
3.4.1. Data reporting/registration//publication	18
3.4.1.1. Transparency, publication and privacy	18
3.5. Efficiency and Effectiveness	20
3.6. Nature of decision	22
3.7. Additional tasks /elements related to ADR	23
4. Key elements of good ADR	24
5. Annex I - Mapping of ADR in the energy area and examples of company mediation	26
6. Annex II – Members of the Working Group on ADR in the Energy Sector	43

### 1. Background

Alternative Dispute Resolution can be defined as an out-of-court procedure where the objective is to enable the consumer to resolve a dispute and obtain compensation for the harm suffered as a consequence of a commercial transaction or practice. It covers out-of-court mechanisms that lead to the settling of a dispute through the intervention of a third party; it does not cover the direct settlement between a trader and a buyer or internal customer complaint handling mechanisms.

The Third Energy Package <sup>1</sup> aims to ensure that European citizens benefit from a truly competitive energy market and gives regulators in the energy sector new responsibilities and powers to deal with consumer issues including both protection and empowerment. The package contains also a provision obliging Member States to set up an independent out-of-court dispute resolution scheme for energy complaints. This will enhance consumer confidence by giving them access to efficient means of resolving disputes and obtaining compensation in a cheap, simple and quick manner <sup>2</sup>.

In the context of the implementation of this provision, and as referred to in the Conclusions of the 3rd Citizens' Energy Forum <sup>3</sup>, the Commission announced in November 2010 the setting up of a Working Group to identify best practices in Alternative Dispute Resolution (ADR) in the energy sector <sup>4</sup>.

### Mandate, scope and composition of WG

The London Forum requested the Working Group to review existing ADR in the EU and consider national practices, where available, specific to the energy sector. The purpose of this activity would be to identify best practices and necessary conditions to support Member States in their task of setting up adequate and effective ADR schemes, as required by the said EU legislation <sup>5</sup>.

The Working Group has produced a report that

<sup>1</sup> Directives No 2009/72/EC and No 2009/73/EC; OJ L 211, 14.8.2009 p. 55 & 94

<sup>2</sup> Member States have to transpose the provisions of the Directives by Autumn 2011

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/doc/forum\\_citizen\\_energy/2010\\_10\\_21\\_citizens\\_energy\\_forum\\_conclusions.pdf](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/2010_10_21_citizens_energy_forum_conclusions.pdf)

<sup>4</sup> Commission Staff Working Paper – “An energy policy for consumers” [SEC(2010)1407]. This initiative responds also to the Council conclusions on “An Energy Policy for Consumers” of December 2010 (Council doc. 16300/10), which invited the Commission to establish a multi-stakeholder working group to exchange information and best practices in ADR in the energy sector.

<sup>5</sup> It should be mentioned that the work of the Working Group took note of the Commission's work on ADR preparing a horizontal legislative proposal foreseen for end 2011; see consultation paper [http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/dgs\\_consultations/ca/docs/adr\\_consultation\\_paper\\_18012011\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/docs/adr_consultation_paper_18012011_en.pdf)



maps existing schemes, identifies best practices of ADR in the EU energy sector and puts them forward as good practice worthy of consideration by other Member States. The report also reflects on the criteria for simple, quick, transparent and effective dispute settlement procedures and in doing so also reviews the relationship between regulators and ADR schemes in the energy sector. The report also presents and maps some good practices from company mediation schemes that could be considered by other companies when designing their customer services.

The Working Group, following the successful model of the previous Working Group on Billing, comprised representatives from Consumer Associations<sup>6</sup>, National Energy Regulatory Authorities<sup>7</sup>, public and private bodies responsible for ADR in the energy sector<sup>8</sup>, energy companies' representatives (including both industry associations<sup>9</sup> and company mediation representatives<sup>10</sup>) and other competent national bodies e.g. complaint handling boards<sup>11</sup>.

### Approach

The Working Group met four times in 2011. Group members were informed about existing national practices via presentations both from their peers within the group and from invited participants<sup>12</sup>. The Working Group was chaired by the Commission (DG Health and Consumers (SANCO) – the Directorate General for Energy (ENER) was also actively present to ensure conformity with the Third Energy Package. The Commission provided a secretariat for the Working Group, prepared draft reports and in general supervised the process

of preparation of the present report. At the same time, WG members were responsible for contributing to the report both in relation to their specific area and/or country information and gave their comments on policy considerations.

The present report is the outcome of the shared expressions in the Working Group. Where divergent opinions exist, this is clearly indicated in the text.

The Working Group concluded the present report in time for its submission and presentation to the Fourth Citizens' Energy Forum in London on 26-27 October 2011.

### Existing European legislation

This section offers a brief presentation on both horizontal and energy-specific ADR provisions to set the framework for following chapters. Moreover, particular attention is paid to important consumer complaint areas and to how ADR can be relevant to improve their handling.

### Consumer ADR in the European Union

A legal proposal on Alternative Dispute Resolution (ADR) legislation is one of the strategic initiatives of the Commission for 2011. It is also among the key actions of the Single Market Act to boost growth and strengthen confidence of businesses and consumers alike.

In 1998 and 2000 the Commission adopted two Recommendations on consumer ADR. The first applies to ADR schemes which either propose or impose a solution to resolve a dispute<sup>13</sup>. The second applies to more consensual resolution of disputes. A number of sectoral EU legislations, including in the energy sector, contain a clause that either obliges or encourages Member States to set up ADR schemes<sup>14</sup>.

Despite the fact that the setting-up of ADR sche-

6 Appointed by the European Consumer Consultative Group (ECCG) sub-group on Energy.

7 Appointed by the Council of European Energy Regulators – CEER.

8 E.g. The French and the Belgian Public Energy Ombudsmen and the UK Energy Ombudsman.

9 Namely Eurelectric and Eurogas, CEDEC and GEODE

10 Members of the European Energy Ombudsmen Group (EEOG); the EEOG has members in the Netherlands, Spain, UK, France, the Czech Republic, Sweden and Denmark; for more information about the EEOG see [www.eeog.com](http://www.eeog.com)

11 The Swedish National Board for Consumer Disputes - ARN

12 Such presentations were from the Italian company ENEL and the customer Ombudsman of the Swedish company Vattenfall.

13 Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for the out-of court settlement of consumer disputes, OJ L 115, 17.04.1998, p.31.

14 Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer ADR, OJ L 109, 19.4.2001, p.56.

mes has progressed in the EU over the last decade, ADR has not yet reached its full potential. A study on ADR<sup>15</sup> in 2009 pointed to a number of problems, in particular: a) Persistent gaps in the coverage of ADR both geographically and sectorally; b) Lack of awareness by consumers and businesses; c) failure to respect the core principles laid down by the two Recommendations; d) incomplete offers of ADR schemes to solve consumer disputes related to e-commerce transactions. In the public consultation on ADR conducted in early 2011<sup>16</sup>, all categories of stakeholders underlined the need to develop consumer ADR.

The forthcoming initiative will pursue a twofold objective: i) Filling the gaps in ADR coverage and ensuring that consumers and businesses are aware of the existence of ADR and can rely on quality ADR services. ii) Establishing an EU-wide online dispute resolution system for cross-border e-commerce transactions. It will build on ADR schemes that already exist at national level or that are developed in specific sectors at EU level. It will complement the specific provisions on ADR contained in a number of sector-specific EU Directives.

#### **ADR & Electricity and Gas legislation**

With the entry into force of the Third Energy Package the 3<sup>rd</sup> of March 2011, Member States now have an obligation to “ensure that there is an independent mechanism, such as an energy ombudsman or consumer body, to deal efficiently with complaints and facilitate out-of-court dispute settlements” (Article 3(13) of the Electricity Directive, Article 3(9) of the Gas Directive). They also have to make sure that energy suppliers “specify their rights to final customers, in or with the bills and in promotional materials, with regard to their means of dispute settlement in the event of a dispute”. Box 1 maps the status for out-of-court settlement for electricity in the EU.

In **Austria, Ireland, Luxembourg, Malta, Portugal and Romania**, the regulator or a complaint board closely linked to the regulator is responsible for consumer dispute settlement.

Consumer protection authorities or complaint boards under consumer protection authorities have the main responsibility for dispute resolution (only for customer complaints) in **Estonia, Finland, Hungary, Poland and Spain**.

In **Denmark**, ADR in energy, including electricity, is handled by a private Complaint Board, approved by the Minister responsible for consumer affairs.

In **Lithuania**, the responsibility for ADR is shared between the consumer protection authority, the regulator and the State Energy Inspectorate.

In **Latvia**, the responsibility is shared between the regulator and the consumer protection authority.

In Italy, the regulator (AEEG) is called to guarantee an efficient treatment of ADR procedures between the customer and the energy supplier or DSO. Consumers may also submit their request to independent bodies as stated by the decree implementing Directive 2008/52/CE on certain aspects of mediation in civil and commercial matters.

The main responsibility for consumer dispute settlement is with independent ombudsmen or complaint boards in **Belgium, France, Greece, the Netherlands, Sweden and the United Kingdom**. The ombudsmen / complaint boards are sector specific in **Belgium, France and the United Kingdom**.

In **Bulgaria, Germany, Slovakia and Slovenia** at present there is no out-of-court dispute resolution mechanism<sup>17</sup>.

The **Czech Republic** is in the process of introducing an alternative dispute resolution scheme, which is currently running as a pilot scheme.

*Box 1 - Overview of which public bodies are responsible for out-of-court dispute settlement in the electricity sector in each of the Member States – status October 2011*

<sup>15</sup> Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union (Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium - CPEC), 2009, available at: [http://www.cccec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cccec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm)

<sup>16</sup> Consultation paper, Feedback Statement and other relevant documents are available on the following web-page: [http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/dgs\\_consultations/ca/adr\\_consultation\\_18012011\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/adr_consultation_18012011_en.htm).

<sup>17</sup> Germany is expected to have an energy ADR scheme in place approximately in end 2011.

According to Third Package provisions, consumers should benefit from “transparent, simple and inexpensive procedures” when dealing with their complaints and the out-of-court dispute settlements will have to be completed within three months. In this framework, energy service providers will also have to provide a “good standard of service and complaint handling” to their customers as stated in Annex I of the Electricity and Gas Directive.

Consumers should also have access to “single points of contact” to get “all necessary information about their rights, current legislation and the means of dispute settlements available to them in the event of a dispute” (Article 3(12) of the Electricity directive and 3(9) of the Gas Directive).

Furthermore, the following provisions apply to vulnerable consumers. Article 3 (7) of the Electricity directive and 3(3) of the Gas Directive define also that “Member States shall take appropriate measures to protect final customers and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers”. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. “They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms... ”.

Article 36, h of the Electricity directive and 40, h of the Gas Directive define the General objectives of the regulatory authority by “helping to achieve high standards of universal and public service in electricity supply, contributing to the protection of vulnerable customers and contributing to the compatibility of necessary data exchange processes for customer switching.”

### 1.1.1. Main complaints for consumers: Power interruptions, billing

Recent studies, such as the In-depth Retail Electricity Study by DG SANCO <sup>18</sup>, find that grid-related issues and billing are among the main complaint subjects for energy consumers. The study found that power interruptions top the energy consumer complaints list, but also inaccurate estimates of consumption, metering and billing services frequently appear as the reason a consumer will complain to their supplier<sup>19</sup>.

These complaints will concern the Transmission System Operator (TSO) or the Distribution System Operator (DSO) and will require some coordination between these two bodies and the supplier in the treatment of the complaint. The Third Package (Article 37 – 11 of the electricity Directive) stipulates that “... Any party having a complaint against a transmission or distribution system operator in relation to that operator’s obligations under this Directive may refer the complaint to the regulatory authority which, acting as dispute settlement authority, shall issue a decision within a period of two months after receipt of the complaint. That period may be extended by two months where additional information is sought by the regulatory authority. That extended period may be further extended with the agreement of the complainant. The regulatory authority’s decision shall have binding effect unless and until overruled on appeal. ...”

In this sense, although there is a provision about the **regulator’s role** in such cases, there are still issues to be resolved on the handling of the complaint and the dispute if no satisfactory resolution is concluded during the handling of the complaint within the company.

---

<sup>18</sup> See chapter 6 on electricity consumer complaints (in particular pp.240-4), the full study is available from: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/market\\_studies/docs/retail\\_electricity\\_full\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf)

<sup>19</sup> The study also found limited awareness of redress procedures, including the existence/availability of other contacts on energy – also limited awareness of (the role of) energy ADR.

## Definition of ADR and branding of energy company mediators

Alternative Dispute Resolution can be defined for the purpose of this report as an out-of-court procedure where the objective is to enable the consumer to resolve a dispute with a supplier and, if appropriate, obtain compensation for the harm suffered as a consequence of a commercial transaction or practice. It covers out-of-court mechanisms which are part of a formalised scheme and separate from the complaint-handling service of the energy company<sup>20</sup> and which aims to produce a settlement of a dispute<sup>21</sup>. A dispute, in this context, does not manifest itself until it is clear that the customer and the business cannot agree bilaterally. This is where the ADR mechanism becomes the natural next step, after the company has had the opportunity to handle the complaint.

ADR offers the company and its customer an informal and rapid means of resolving their dispute. It is less expensive than a court action, although the cost of ADR is ultimately borne either by the taxpayer or by energy customers collectively, depending on the funding mechanism. It is therefore very important to assure that ADR systems function efficiently. In addition, the availability of ADR acts as an incentive for companies to improve their services, in particular complaint handling.

In some Member States and in the energy sector in particular, some companies have over the last 10 years or so put in place, in addition to the standard complaints service, a company mediation scheme such as an autonomous company ombudsman reporting directly to the Board of Directors. These schemes have proved effective in resolving complaints made by energy customers. Some have been notified to the European Commission by national authorities as out-of-court settlement bodies in accordance with the two ADR Recommendations (see chapter 2.1)<sup>22</sup>. At the

same time, however impartial company mediators may be, they are nevertheless employed by energy companies. Thus in the eyes of the Commission Services they do not comply with requirements of Article 3(13) of the Electricity Directive and Article 3(9) of the Gas Directive<sup>23</sup> which specify that an independent mechanism needs to be put in place to facilitate out-of-court settlement procedures. Regulators and consumer representatives agree with this assessment. Representatives from company mediators did not share the Commission's views, while industry associations did not have a common position from their members.

It is also important to highlight that a nation-wide ADR scheme is a guarantee for equal treatment for all energy consumers irrespective of whether their supplier can finance a customer ombudsman.

This being said, many of the principles which emerge from this report, relating to information, quality of services, public awareness and so forth can also be applied to the activities of customer ombudsmen in energy companies.

### 1.1.2. Branding

Closely related to the definition of ADR is the issue of branding; in particular the use of the term Ombudsman. The European Energy Regulators recently adopted a common position with regard to the branding of energy 'company ombudsmen', which they believe as a practice, confuses and even misinforms energy consumers<sup>24</sup>. The European Energy Regulators feel that the use of the term 'company energy ombudsman' should be discontinued. Consumer representatives support this view. Representatives from the EEOG point out that any decision on labelling and branding of ADR bodies should come about following an impact assessment of the use of this terminology.

20 Energy company here includes both supplier and DSO, where a DSO manages consumer complaints.

21 The scheme often includes the intervention of a referee or arbiter, which is independent from the company.

22 These recommendations are currently being reviewed with a new proposal on horizontal ADR expected to be published in autumn of 2011. Some Working Group members also

---

noted that consumer organisations in various EU Member States have been concerned that there is no monitoring whether the ADR schemes, notified to the Commission, actually comply with the principles outlined in the Recommendations.

23 Directives 2009/72/EC and 2009/73/EC respectively.

24 The Regulators' Common Position is available from: [http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_PAPERS/Customers/Tab2/C11-RMC-48-06\\_BrandingADRbodies\\_6-Jun-2011.pdf](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab2/C11-RMC-48-06_BrandingADRbodies_6-Jun-2011.pdf)

Branding may complicate or facilitate the process of informing consumers, depending for example on the national approach taken when implementing the Third Package. Members of the Working Group agreed that the crucial issue is consumer understanding and awareness: customers need to understand how the various phases of complaint handling and ADR relate to each other (“who does what and when”). There is a risk of confusion which will need to be mitigated by clear, easy to access and timely information.

The Working Group acknowledges that stakeholders have different opinions and that there are different national approaches. Correct and timely implementation of the existing legislative provisions in the Third Package by Member States needs to be geared towards mitigating confusion, also using the existing good national practices presented in this report and any other appropriate powers of energy regulators and consumer authorities.

### Examples of best practices

This chapter presents examples of national best practices submitted by members of the Working Group. On top of independent ADR best practices, this report includes separately examples from company mediation schemes that could be considered by other energy companies in their design of services to their customers beyond complaint handling and before moving on to an out-of-court scheme.

### Information, awareness, access

The fundament of good ADR is information about the process, awareness of the existence of a process and access to ADR. Working Group members agreed that success of ADR very much depends not only on how well the scheme is designed but whether it is known and used by consumers and industry. To this end, information about the scheme’s existence, procedures, scope (what it can and cannot do) and the time it may take to resolve a dispute is needed. Information about ADR, and complaints handling in general, needs to reach energy consumers via various channels to make sure that no consumer (e.g. those without

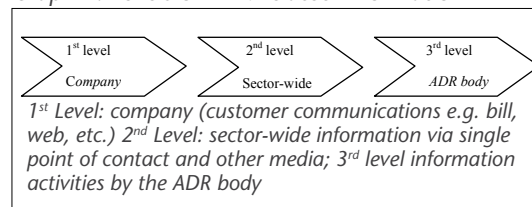
access to the internet) is excluded.

Legislative provisions in the Third Energy Package specify that information on ADR should be provided to the consumer in or with the bill and through the single contact point.

### 1.1.3. Levels of provision of energy ADR information

Working Group members agreed that information has to be easily available, in clear language and thus understandable to non-experts, be presented in logical steps and be actively disseminated to those who might need access to ADR. In fact, a major challenge identified by the Working Group is how to improve ADR awareness to consumers in light of the multiple layers of information. Moreover, due to various activities linked with energy e.g. generation, supply, distribution, information is important to decide at what step in the process the consumer needs what type of information. This could reduce complexity and even increase the use of ADR.

Graph 1: Levels of ADR-related information



Working Group members agreed information should primarily emanate from the energy company, while additional information should reach the consumer “just in time”, essentially if they fail to resolve their complaint with the energy company. The customer should always be reminded of the possibility of resorting to ADR once he/she has established contact and is in dialogue with his/her supplier. Secondly, information concerning the specificities of the energy sector should be available to the consumer via the single point of contact. Finally, the energy ADR body itself should actively engage with consumers and industry to increase awareness and acceptance of interested parties in using ADR.

#### **1.1.4. A single point of contact**

A single point of contact, as defined by legislation, to assist energy consumers with information and to guide them through the recently liberalised electricity and gas markets, is a useful tool, but in some Member States some fine tuning is still needed. For example, in the Scandinavian market most consumers receive two bills, one for the energy network and one for the energy supplied. Without further explanation, and even awareness raising, household consumers will not perceive the single contact point as the main access point. Consequently, the notion of a 'consumer portal' is being currently considered in Sweden for all consumer issues. For the energy sector as such, there is already the Energy Advice Bureau that can refer to the Swedish ADR body (ARN) handling disputes covering most consumer goods and services.

A successful information/promotion campaign for consumers needs to actively focus on what the single point of contact can do for them and use simple language and clear messages to ensure trust, and subsequently visibility and frequent consultation from consumers.

From the good practices submitted, the development of a 'gateway' (or a portal) on the internet to centralise information on energy markets, consumer rights, energy efficiency and ADR is an approach that could give improved know how for energy consumers. A concerted approach will reduce search costs for energy consumers, by centralising and sequencing information that is relevant for households.

##### **1.1.4.1. Role of technology**

Technology is a tool for easier, faster and cost-efficient access, but it should not be the only avenue. Dissemination of information and access to ADR should be both via online and offline tools. From the good practices presented by Working Group members it was made clear that online communication is now standard practice; at the same time, telephone centres are also a very useful tool for many people.

Access to energy ADR and, prior to this, to information about ADR will be greatly facilitated through the provision of a single point of contact (see above). However, as frequently indicated by representatives of energy consumers and energy regulators in the Working Group, there can be confusion as to who is responsible for handling a complaint (energy supplier, distribution system operator, subcontracted company dealing with contracts, billing or similar activities).

To this effect, technology offers not only an additional medium for information but can also interconnect the various information sources and provide an overview. The single point of contact, acting as an information 'gateway' (or an energy consumers' portal), should not attempt to duplicate or replace existing contacts with the energy company and/or the consumer organisation. Rather, it can function as a hub offering a comprehensive approach for consumers including information on consumer rights, energy markets data and information about dispute settlement. The involvement of consumer organisations, energy regulators and other public bodies, energy suppliers and DSOs and other trade bodies in this process will deliver a complete picture of energy market issues to consumers and other stakeholders.

Technology can also reduce costs and increase the speed of communication and to this extent online dispute resolution (ODR) will be a useful tool. In fact, the increasing numbers of online transactions in energy will necessitate that a consumer is able to adhere to online ADR, i.e. ODR, which is quick, efficient and transparent.

An issue for the (near) future will be the treatment of 'self-generation' of energy and how ADR may be used for any disputes. In fact, self generation of energy will partly change the notion of company-customer relations transforming them from 'B2C' into 'B2B'. The Working Group did not reach any conclusions on this issue, due to the limited experience in this area so far.

### 1.1.5. Other media for information

Whilst acknowledging the obstacles in terms of cost, television can be an effective channel for reaching certain consumer groups<sup>25</sup>. The Internet is certainly a popular and cost-efficient medium, which, nevertheless, is not a panacea for informing consumers.

#### Examples of good practices on ADR information

- Austria, France, the Netherlands and Italy present a comprehensive approach to information, awareness and access.
- The regulator in Austria (E-Control) provides through their web relevant information for consumers, including a price calculator and energy saving tips.
- In France, there is a dedicated web 'energie-info.fr' together with a telephone hotline and price comparison tool, run in collaboration by the energy regulator (CRE) and the public energy ombudsman (MNE). The French energy Ombudsman has also a partnership with the National Institute for Consumers (INC), a public body. They co-financed two series of five short films (duration of 2 minutes) in 2010 and 2011 on energy matters, broadcast for free on public TV channels and internet channels. Each short film has had on average 3,5 million viewers on 133 different media. The themes of the films were: To understand your bill: suppliers & distributors; Bill: energy, distribution and taxes; Estimated and real consumption; Payment difficulties; National energy ombudsman: user guide. The films can be viewed on: [www.conso.net](http://www.conso.net)
- In the Netherlands, a dedicated web [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl)

<sup>25</sup> An example can come from Consumer Focus where research into pre payment meter users found that television is likely to be the most powerful channel by which to reach vulnerable pre payment meter (PPM) householders. Many of the most vulnerable PPM householders do not work and, for financial reasons, have limited social lives. Television plays an important part in the lives of most GB residents and this is particularly true for this group of consumers. More on 'Pre payment Meter users and self Disconnection' – research report by RS consulting for Consumer Focus from: <http://www.rsconsulting.com/publications.php>

[consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl) uses consumer-friendly information to engage consumers in becoming more assertive and know their rights, including where to address their claim once an unsatisfactory contact with the supplier has taken place. Contact is also available through Facebook and Twitter.

- In Italy, the Consumer Helpdesk is set up and financed by the energy regulator (AEEG); it is a dedicated service for consumers, including a call centre, web and expert advisers, is established under the supervision of the regulator. Moreover, the AEEG's website provides information to customers, including a price calculator and up-to-date information on consumer rights.
- In Belgium, the Ombudsman Service raises public awareness of the existence and functioning of the Ombudsman Service through:
  - A high quality and regularly updated website where all the necessary information is easily available for interested parties;
  - Energy suppliers / DSOs are requested to report information about the Ombudsman Service on their bills and websites;
  - The Ombudsman Service publishes an annual report and actively communicates main findings through press releases /articles and other similar actions;
  - The functioning of the Ombudsman Service is actively communicated in public presentations organized by social and public bodies;
  - There is active collaboration within the context of ODR – online dispute resolution – and the Belgian application BELMED that is set up to resolve consumer disputes related to e-commerce and cross-border transactions
- A market-friendly approach exists in Spain, where the National Dispute Settlement Council (the Consumer Arbitration Board in the Consumer Arbitration System) offers a logo for traders that

adhere to the scheme for display. This 'quality seal' is an incentive for companies to participate in ADR and for consumers to exercise choice also using this as a criterion. It should be pointed out, though, that there are no energy companies in Spain that carry this logo as they see their participation in the process as costly.

Specifically on energy, at present there is a section in the website of the Spanish regulatory authority, the National Energy Commission, which provides information on the rights of consumers in the energy markets. Moreover a new web site has been created by the National Energy Commission to compare prices and offers of the companies in the gas and electricity sectors.

- The Swedish Consumer Electricity Advice Bureau is an independent bureau which provides advice and guidance to consumers. All information and guidance is free of charge. The Bureau's activities started in 2002. The principles are the three authorities Swedish Consumer Agency, Swedish Energy Agency and the Energy Markets Inspectorate together with the electricity industry organisation Svensk Energi (Swedenergy).

The guidance is primarily for consumers or for someone representing consumers. The information and guidance is mostly operated by telephone. Consumers can call the Bureau Monday to Friday, 9.00-12.00 am. It is also possible to contact the Bureau by sending a letter/fax or send in a question via web mail. Internet address: [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)

The consumers can turn to the Electricity Advice Bureau in questions concerning the electricity market. The Bureau offers pre-contractual information concerning suppliers and their prices. The Bureau gives information about the process connected with a change of supplier. It also helps consumers to understand difficult terms in their electricity bill, in contract concerning electricity supply and common terms used in the Electricity suppliers marketing. Finally, it also provides information about e.g. questions of billing and ques-

tions concerning the electricity meter.

If the consumer has a problem or a dispute with their electricity supplier or the distributor, the Bureau advises that the consumer primarily contacts the company concerned. If the consumer does not reach an acceptable solution - or if the consumer feels insecure about the answers they get from the company - the Bureau can provide the consumer with guidance and information how to deal with the problem. The Bureau informs the consumers about legislation and other regulations concerning the Electricity Market, and how they are applied by electricity supply and distribution companies.

Another main task for the Electricity Advice Bureau is to focus on problems that are common between consumers and actors in the Electricity market. The Bureau provides statistics based on the problems that consumers have in the area of the Electricity market. The concerned principal agencies are supplied with this statistics as well as the companies in the electricity industry.

- In the UK, prescribed complaint handling standards were set by the regulator to encourage the energy industry to take greater responsibility for resolving customer complaints<sup>26</sup>. The standards came into effect on 1 October 2008 and were designed to improve the service energy consumers receive and to provide effective protection when things go wrong. The energy companies must comply with a number of key requirements including obligations on how complaints are lodged and recorded as well as ensuring that details of all complaints are published. If companies are found to be in breach of these requirements Ofgem, the UK energy regulator, has the power to impose a financial penalty of up to 10 per cent of the company's turnover.

As part of the standards energy suppliers are required to signpost consumers to the Energy Ombudsman, the alternative dispute resolution

<sup>26</sup> [http://www.legislation.gov.uk/uksi/2008/1898/pdfs/ukxi\\_20081898\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/uksi/2008/1898/pdfs/ukxi_20081898_en.pdf)



scheme, on the back of energy bills and annual statements, and in their complaint handling procedures. These complaint handling procedures must appear at a clear and prominent position on their websites. Suppliers must also provide contact details of the main sources of independent help, advice and information that are available to them – of which the key source is the Consumer Direct service which handles first line energy advice calls. Consumer Direct also refers and signposts a proportion of consumer cases to the energy companies, the Extra Help Unit handling vulnerable and disconnection cases and to the ADR scheme.

### Funding

ADR is a cost-efficient process as the next step after the handling of a complaint within the company and prior to costly litigation. Still, there are costs and who finances the handling of the dispute is a difficult question. While most Working Group members agreed that ADR should be free of charge to consumers, or that should a fee should apply, it should not constitute a barrier to access, the financing of ADR can be resolved in different ways. Existing solutions include the socialisation of costs (through company financing), state funding (via the regulator's or the public ombudsman's services, or directly via the tax payer and state budget) and the creation of a fund to cover ADR costs.

Another question is the use of energy ADR funding as a means of improving the sector's performance for consumers. Working Group members agreed that ADR funding could be based on charges for companies in proportion to the number of disputes upheld. This could serve as an incentive or reward to good and improving corporate governance<sup>27</sup>.

However, Working Group members insisted that the funding should not influence the independence of the ADR. Funding by companies should not give them any influence on the ADR activity.

---

<sup>27</sup> Obviously this is not a practice that is easy to apply for an ADR body dealing with disputes on all goods and services, for example ARN in Sweden.

As specified in the good practices submitted by Working Group members, both the Belgian and the GB energy ombudsmen charge per case the company in question. In fact the Belgian ombudsman is currently considering the development of a 'multiple tier system' where, depending on the number of claims per company received, the ombudsman will progressively increase the fee charged per case handled for the company in question. In the case of the 'multiple tier system', it is also important to consider the company's customer base when designing the fee structure.

### Examples of good practices on ADR funding

- The Energy Ombudsman in the GB market is financed by all energy suppliers and DSOs, which are required to belong to the scheme, but the companies have no role in influencing the scheme's operations or decisions. The funding mechanism is a subscription, based on the company's previous year's complaints volume, plus a fee for each case accepted."
- The Belgian Public Ombudsman is a public body, financed by the energy companies (suppliers and DSO as social suppliers). The contribution is based on the points of delivery (pod) in the distribution network. For the budget of the year 2011 this contribution is fixed at 0,21 euro/pod. The budget of the year 2013 and the following years will be fixed based on two parameters: the number of pod's by a company and the number of complaints by a company.
- In Italy, at present the regulator (AEEG) supports an ADR scheme run by consumer organisations and most energy companies and especially the training of Consumer Associations' staff/conciliators but not conciliators working for energy companies. Moreover, Consumer Associations are granted a fee when the ADR procedure is successfully completed (the customer and the company have reached an agreement). At the moment the financial support is guaranteed according to a specific procedure and it is covered by a fund run by the Ministry of Economic Development. The fund is fed by the amount of

finances imposed on energy companies by AEEG, which submits to the Ministry a set of proposals – such as the financing of courses and of ADR procedures – aimed at supporting consumer interests.

The training courses are attended by Consumer Associations' staff/conciliators. Consumer Associations benefit from these courses when they are party, together with an energy company, to a Memorandum of Understanding addressing ADR procedures. These ADR procedures are jointly run by Consumer Associations and energy companies. AEEG has supported the above mentioned procedures since this model has been successfully experienced in the telecommunications sector. AEEG has just launched a public survey in order to collect data on ADR procedures including those developed by Consumer Associations and energy companies and supported by the Fund.

➤ In Sweden, the ARN is state funded via taxation. Public funding in this case functions as a guarantee for consumer trust and is needed to facilitate the fair charging of different sectors (since ARN is a horizontal ADR body). In Sweden's case, it is also a preferable funding arrangement due to the size of the economy.

### **Independence and impartiality**

The use of ADR will very much depend on both consumers' and companies' perceptions of the scheme's independence and impartiality, which in its turn impacts also on its efficiency and effectiveness. This is an issue of governance, of legal provisions but also of self-regulation. As far as the outcomes from the ADR board, or other bodies are concerned, the 'institutional architecture' truly matters. This could include equal representation in the decision-making process of delegates from the parties of the dispute, the inclusion of expert opinions, the presence of a respected authority to oversee the process and finally reach a decision.

Input submitted by Working Group members also indicated that some sense of conditionality by the ADR body, when assessing if a case can be pro-

cessed, is necessary to maintain efficiency and manage complainants' expectations. Essentially, this would mean that use of ADR should be considered only when the consumer has a complaint and this has been handled within the energy company in a specific, and preferably short, period of time, but the consumer is not in agreement with the outcome. Similarly, ADR should take over when the company fails to respond to a complaint at all within the timeframe.

When focusing on the steps before ADR and when considering the role of company ombudsmen as facilitators to the handling of complaints, it is equally important that these bodies demonstrate autonomy from their company's daily business, including the customer services department. This is how company ombudsmen justify their added value within a company that aims at improving customer service.

As outlined in section 2.3 most members of the group felt that company mediation schemes were not ADR because they fail to satisfy the criterion of independence.

Some Working Group members reported that the existence of energy company ombudsmen does not appear to cause problems for consumers as their conduct is integrated in the national complaint handling 'system'<sup>28</sup>. At the same time, other Working Group members underlined the risk of confusion for consumers as a consequence of multiple energy ombudsmen<sup>29</sup>. The correct and timely implementation of legislative provisions (Third Energy Package) by Member State governments needs to focus on reducing confusion and continue existing good practices that exist at national level.

---

28 Sweden is such an example; both ARN, the public ADR body, and the Vattenfall company ombudsperson, agreed that the existing levels for treatment of complaints, and later on disputes, for energy consumers are understandable by consumers and result in an efficient and effective system.

29 The French Public Energy Ombudsman even comments that confusion due to the multiplicity of the use of the term 'ombudsman' reaches even company customer services departments.

### 1.1.6. ADR models in the energy sector

ADR bodies are mainly sectoral but in some cases they are horizontal. They can be public bodies or private organisations that are established by an official mandate. On the basis of the submission of national practices by Working Group members, the following ADR models in the energy sector were identified:

#### *Public Energy Ombudsman*

This model exists in France and Belgium, where a public body acts as the ADR body and consumer advocate in disputes between individual consumers and energy companies. In both cases, these bodies will be also involved in active communication of energy consumer rights and the creation of ‘background awareness’ i.e. market information in a consumer-friendly format, to make consumers more assertive in exercising choice in energy markets.

#### *Horizontal public ADR*

In some Member States there is no energy-specific ADR. Handling a wide variety of consumer disputes can give a good overview and consistency. For example in Sweden, the Consumer Dispute Settlement Board is a horizontal body that may also accept energy disputes. This ADR body receives public funding and is free of charge for companies and consumers.<sup>30</sup>

#### *Private Energy Ombudsman appointed by public authorities*

This model exists in the GB market only so far. An independent body, not affiliated to any company or government services, is responsible for ADR in energy. By regulation, all energy companies have to

be members and finance the ombudsman services. The Board of Directors (mainly non-executive) is responsible for guaranteeing the Ombudsman’s independence, integrity of schemes and making sure that companies cannot, in any way, influence the decision of the Ombudsman.

#### *National Energy Regulatory Authority involved in ADR*

In several EU Member States energy regulators are directly involved in ADR such as Ireland and Austria, acting as an independent and authoritative institution. In other cases, energy regulators have a role to play in ADR, for example in Italy where the regulator supports the financing of the scheme that is run jointly by companies and consumer associations and is now called upon to guarantee the efficient functioning of ADR procedures. In other countries such as France, they collaborate closely with the public energy ombudsman to improve the ADR process, improve market information for consumers (establishment of a single contact point) and also to get feedback on market developments on the basis of ADR cases. Under the Third Energy Package provisions energy regulators will have to guarantee an effective ADR process in energy.

#### *Privately funded energy ADR involving industry and public bodies*

In Denmark, the Energy Supplies Complaint Board is established in co-operation between the Consumer Council, the Association of Danish Energy Companies and the other major energy companies. The Board is composed of a neutral chairperson and four members. The chairperson is a city court judge. The Consumer Council appoints two members, and two members are appointed to represent the energy company. The Danish Competition and Consumer Authority serves as secretariat to the Board.

### **Examples of good practices on ADR independence and impartiality**

- The Swedish National Board for Consumer Disputes (ARN) in Sweden is a reputable ADR body. The claims are tried in a court-like setting,

<sup>30</sup> ARN pointed out that an “ombudsman” in Sweden has a different role from an ADR. The ombudsman’s function is to represent the interest of a certain group of people. In Sweden there are different public ombudsmen including the Ombudsman for Equal Opportunities, the Consumer Ombudsman and the Equality Ombudsman. There are also private customer ombudsmen in many companies. Neither the Consumer Ombudsman (nor any of the other ombudsmen) has a dispute settlement function. The Consumer Ombudsman represents the consumers in different contexts, such as the Market Court or in group claims at ARN. Specifically for energy, how ARN functions is closely related to the activities of the Electricity Advice Bureau (see best practice in chapter 5).

where there are two representatives each from trade and consumer associations, the case rapporteur from the ARN and the President of the committee who is a respected judge appointed by the government. Experts are asked to present their opinion concerning the facts of the dispute their presence provides expertise and creates a sense of ownership of decisions taken. The ARN will not hear cases for this sector that concern claims of less than € 200, or if the trader was not contacted earlier on <sup>31</sup>.

- The Irish Energy Regulator's Consumer Desk is de facto an ADR process within the regulator. The process followed requires input by both parties to the dispute to be submitted to the regulator and later on both to comment on submitted information. Eventually, the regulator issues a recommendation, which can also include compensation. In this good practice the regulator acts as the ADR scheme administrator. In this case too, the regulatory authority will consider the claim after the complainant has contacted the company.
- The Belgian Ombudsman service is a national, fully independent and autonomous public service with a legal personality (imposed by legal provisions). The Ombudsman service is functioning in total independence from energy companies. Furthermore, the Ombudsman does not follow any instructions of any government in their decision making. The Ombudsman is appointed by the government for 5 years (once renewable) and is required not to have had any professional/ binding relations with the energy sector. In fact, the Ombudsman has the same legal personality and independent status as the federal Belgian regulator.
- The French Energy Ombudsman is a national, fully independent and autonomous public service with a legal personality. The Ombudsman

<sup>31</sup> Consumer representatives in the Working Group warned against the €200 threshold for hearing cases, as it may constitute a barrier to access ADR for low incomes and/or for smaller claims.

is nominated by the government for 6 years. Their term in office is not renewable and not revocable.

### 1.1.7. Energy company mediation schemes

This report cannot fail to acknowledge the existence of company mediators or customer ombudsmen in some EU Member States, as valuable actors towards the improvement of the complaint handling process as part of a company's quality of service to their customer. In countries such as France, Spain, Sweden and Norway, energy company ombudsmen or mediators, have been active for some years. Feedback from Working Group members suggests that consumers in Scandinavia can distinguish the role of a company ombudsman and their input to the complaint handling process from an independent ADR body/process.

#### *Transparency of process and decision*

Closely linked to the ADR body's independence and impartiality is the principle (and practice) of transparency of process and decisions made. Here too, good governance principles and procedures matter. Crucial elements are trustworthiness and the neutrality, objectivity and competence of the ADR body. To this effect, the parties to the dispute must be able to react throughout the process requesting information, providing additional input and, where appropriate, asking for additional information regarding the decision/ruling/recommendation.

### 1.1.8. Data reporting/registration// publication

Transparency in the area of ADR has one additional dimension, data reporting/ registration/publication. As highlighted by energy regulators in the Working Group, detailed information about the subject of complaints that cannot be resolved within the company, can be an important indicator about market functioning and areas that require greater attention for the future. Consumer representatives commented that improved reporting will also give signals as to whether ADR is a process that is worth entering into instead of litigation.

Consumer representatives also suggested that detailed statistics on the outcomes of ADR cases should be included among the published material and the French public energy ombudsman underlined that information on the final outcome could include some indication of the decisions taken by the ADR body (e.g. sums awarded, actions taken by company on the basis of the decision etc.).

Detailed information about the outcomes of ADR in energy is important for consumer organisations involved in rating energy companies and could also be linked with any other information about the problematic conduct of certain companies<sup>32</sup>. The registration and description of outcomes that demonstrate how a law is interpreted can signal to law makers and market oversight bodies whether legislation is becoming obsolete. The publication of this case law is equally important for consumers and those advising them when considering adherence to ADR.

Finally, the competence of the ADR body throughout the process and specifically the capacity to come to a fair ruling is very important. Therefore, making sure that the ADR body is properly qualified and well-equipped will contribute to quality and ADR's public image as a reliable process.

#### **1.1.8.1. Transparency, publication and privacy**

Whilst it is necessary for stakeholders to review the outcomes of the process, there are also questions of upholding the principle of the public's access to information but also of privacy of personal data. Moreover, even when certain legal provisions already exist (see chapter 2), special care is needed related to publication of ADR information. Working Group members in their input underlined that there are clear data privacy 'red lines' that require confidentiality when outcomes of disputes are published.

Examples of good practises on ADR transparency

---

32 Such as 'naming and shaming' activities.

➤ The Swedish National Board for Consumer Disputes will report on 'case law' on an annual basis covering a number of claims, topics and outcomes, awarded compensation (average) and will also respond to a request by a magazine to release (as information held by a public body) the names of companies that have not complied with the Board's recommendations. This magazine will then publish a 'black list'. This is necessary as the Board issues recommendations and not binding decisions.

➤ The Belgian and the French Public Energy Ombudsman services have detailed transparency and publication procedures. The French body publishes 'generic recommendations'<sup>33</sup> on their website anonymously for consumers and operators. The Belgian body classifies complaints according to ERGEG's methodology and publishes the reasoning for its decision but treat personal information with confidentiality. The Belgian Energy Ombudsman publishes decisions in their website and recommendations in their annual report. Both publish data on their financial and human resources.

➤ The Energy Ombudsman in the UK does not currently publish any company specific information although it does cover information relating to case handling and other performance indicators. However, the consumer watchdog responsible for energy, Consumer Focus, publishes a quarterly supplier 'league table' which rates the energy suppliers on their complaint handling performance. This is a weighted model that uses data from across the consumer redress path including cases handled by the Energy Ombudsman. These statistics serve the dual purpose of giving consumers information on complaint handling to make informed switching decisions as well as incentivising suppliers

---

33 According to the French energy ombudsman, a generic recommendation is a recommendation to the operators to improve / modify a practice so as to avoid other similar disputes. A generic recommendation is always based on a specific case. They are published on the ombudsman's website (anonymously for consumer & operators).

to improve their customer service <sup>34</sup>.

A high proportion (69%) of complaints received by the Energy Ombudsman is outside their terms of reference, primarily because complainants are coming prematurely (i.e. before 8 weeks, allowed for the company to resolve the complaint, have elapsed). In this situation, the complaints are referred back to the company. Currently no information is recorded about these OTOR (Outside Terms of Reference) contacts although the regulator's independent review in 2010<sup>35</sup> made a number of recommendations particularly around information capture and identification of systemic issues concerning company performance. These included:

- strengthening access to information to support forecasting
- collecting information about the consumers that contact the Ombudsman but are outside their terms of reference and share this information with the energy suppliers and other consumer voice bodies to enable steps to be taken to reduce these calls and ensure consumers are not incorrectly contacting the Ombudsman;
- drive down contacts to the enquiry lines by seeking to better understand the consumers that make contact (both inside and outside terms of reference);

Another key finding of Ofgem's review was the need for the Energy Ombudsman to be more active in identifying and commenting on systemic issues through recording more information on the nature of cases and the causes of complaints as they are investigated and that it should establish internal processes and analysis tools to review the cases to identify and resolve systemic issues.

➤ The Energy Supplies Complaint Board in Denmark publishes on an annual basis a number of principal decisions, serving as guides for industry and consumers in settling disputes and improving processes at the companies. The

companies are named and 12 cases per year are published on the Board's internet site.

### **Company mediation practices**

The annual reports of company ombudsmen from EEOG contain a detailed description of the activity, of the cases treated, the recommendations of improvement on handling customers and their complaints.

In line with the principle of confidentiality, details (personal data) are not published; but also in line with the principle of transparency, the recommendation is made public without personal details.

### ***Efficiency and Effectiveness***

The effectiveness of ADR procedures is a key element of good ADR practices. Taking into account that, above all, ADR procedures must be in line with EU legislation, which specifically for energy stipulates that a complaint must be resolved within three months, the following measures proposed by the Working Group Members may further improve effectiveness:

Process analysis and the consideration of 'lessons learned' are crucial elements for a better functioning of an ADR scheme.

Under a good ADR system, parties should have the option to evaluate the timescale, quality and their satisfaction with the outcomes during and after the conclusion of the ADR. Beyond giving the option to interested parties to give feedback, it would be preferable that ADR bodies themselves actively, regularly and systematically review the outcomes of their conduct. This could include active engagement with both energy consumers and companies after the conclusion of a dispute. Moreover, the success rate of ADR should be analysed and evaluated.

This requires good internal organisation in terms of process planning and communication with various stakeholders. In this context, the establishment of regular meetings involving consumer organisations, suppliers and ADR bodies are important. Also contacts and comparisons with

34 <http://energyapps.consumerfocus.org.uk/performance/>  
35 <http://search.ofgem.gov.uk/search.aspx?aid=6581&pkid=755724950&pt=6018936&sw=sohn%20associates%20review%20of%20Energy%20ombudsman>

other sectors or countries can help to improve the process and to learn from similar experiences.

The role of technology should be highlighted as a key contributor towards a more efficient and effective process in time and cost terms.

An effective ADR is directly linked to a process that is simple and clear. In fact, while it represents an additional 'layer' or 'step' in dispute settlement, ADR need not be a complicating factor, but rather a 'logical next step' for parties in a dispute. If satisfactory for both parties it will also be the final step. Improving clarity and transparency of a process will contribute to better ADR.

In the case of energy, and given the various actors involved in the delivery of energy to households, consumer awareness raising and education are also needed. Nevertheless, education and awareness raising cannot be substitutes for an ADR that is not as simple, transparent and intuitive for consumers as possible.

Finally, attention should be paid to the duration of ADR procedures and resources needed to solve disputes.

#### **Examples of good practises on ADR effectiveness**

- The GB Energy Ombudsman runs and publishes annual customer satisfaction surveys.
- The ARN in Sweden will follow up cases to review whether the decision (recommendation) was enforced.
- In Italy, as regards ADR procedure jointly run by consumer associations and energy companies, disputes are resolved through the involvement of energy companies and consumer representatives in an online environment.
- The Belgian public Energy Ombudsman is dealing with disputes that are ruled admissible within a period of 40 working days. Before filing a dispute with the Energy Ombudsman, the consumer should have first tried to come to an arrangement with their electricity or natural gas company.

During this 40-day period, the Ombudsman ser-

vice will try to obtain an amicable settlement with the energy company (in more than 70 % of the disputes in 2010) or else formulate a non-binding recommendation. This term may be extended once by another period of 40 working days if the complaint requires a more in-depth investigation. The payment of bills that are being investigated by the Office of the Energy Ombudsman are suspended for the duration of the investigation, on the understanding that the dispute was found to be admissible in the first place.

#### **Company mediation practices**

Duration and satisfaction are the most important criteria when it comes to compare ADR schemes. More generally speaking, according to EEOG, efficiency and effectiveness may be reached respecting a two months period as duration to a case resolution and a satisfaction rate towards the conclusion higher than 80%.

EEOG members publish customer satisfaction surveys results annually and the details of the duration of the settlement of disputes.

#### ***Nature of decision***

ADR is in itself a process where both parties to a dispute agree voluntarily to enter and to accept that another entity will assess the facts of the case and deliver a verdict. Although the process is flexible and not as formal as a court, still the issue of whether the nature of decision should be binding or not is a challenging question. On the one hand, making decisions binding reinforces the role of the ADR body and instils trust in the process, which in turn may result in a greater use of the ADR scheme. On the other, flexibility could be compromised and there may be issues of access to justice.

Most Working Group members' submissions of national practice indicated that decisions, also referred to as recommendations, are not binding. Thus, both parties still had the right to take their case to court, if they disagreed with the ADR outcome. In Spain, however, the decision for the Consumer Arbitration System is binding and is considered as case law (*rex judicata*).

Consumer representatives in the Working Group underlined that decisions of the ADR need to be binding for companies. Making decisions binding on companies is also a means of increasing consumer trust in the process as a 'safety mechanism' for those consumers willing to invest time and effort in entering ADR rather than taking their claim to the court.

Another important issue when discussing decisions by the ADR body is whether the decision may include compensation and/or damages. In most national practices, the ADR body is able to recommend compensation. Damages, however, are within the remit of a court or tribunal <sup>36</sup>.

For company mediation schemes (EEOG members), outcomes are not binding.

#### **Examples of good practices on ADR's nature of decision**

- The GB Energy Ombudsman's decisions are binding for the energy supplier or DSO, where the consumer accepts, but not for the consumer. This process ensures that the right of access to justice is preserved. Energy companies also maintain the right to judicial review of the decision.
- The Belgian Ombudsman Service tries to obtain an amicable settlement between the complainant and the energy company. If an amicable solution is not possible, the Office of the Energy Ombudsman may send a non-binding recommendation to the energy company on condition that there are sufficient legal and factual elements on hand to obtain a lawful or fair solution. In other words, dispute files are closed if no amicable solution can be found or if the energy company does not accept the recommendation the Office of the Energy Ombudsman has formulated. However, following mediation by the Office of the Ombudsman, the parties involved in the dispute can always resort to the courts for adjudication.

---

<sup>36</sup> The Swedish ARN can recommend both economic compensation and damages.

#### **Additional tasks /elements related to ADR**

This section highlights a number of diverse elements from the submitted national practices that can be beneficial to ADR.

**Training** for company employees and consumer organisation representatives was seen as an important ingredient for good ADR by some Working Group members. Also related to awareness of an ADR scheme's existence and process, training can result to more efficient and effective ADR, reducing ambiguity and thus enhancing trust in the process.

**Attention to special groups/issues** can also improve the outcome of ADR in a sensitive area such as energy. In fact, in certain instances access to ADR will be compromised. For example if there is a fee for low incomes, if the information is through the internet and the consumer does not have access. Paying attention to special groups and issues will require a careful assessment of the needs of special groups of the population and how to best address them to avoid exclusion.

**Group claims** can be an important element in the future for ADR in the energy sector. Working Group members have identified limited activity in this area so far. In fact two subjects for group claims which were mentioned related to electricity interruption of supply and a dispute on district heating (example came from Sweden). However, grouping claims and settling them in an ADR process could be both cost and time efficient provided judicial collective redress is also available as a last resort.

**Monitoring of market developments and giving advice** is an activity that is indirectly related to ADR. In fact, ADR bodies have the responsibility of reporting in a transparent and regular manner. At the same time, given the existence of dedicated energy ADR bodies, in some national practices submitted by Working Group members it was indicated that beyond reporting, public energy ombudsmen were asked to regularly advise the national parliament, the competent ministry/ies and the regulator.



**Awareness raising campaigns** were highlighted by a number of Working Group members as important tools for improving transparency and consumer trust in open energy markets. To this effect, the In-depth Retail Electricity Market Study by SANCO found also that there is limited awareness of information and/or redress channels in the energy area in the EU. Energy consumers were not familiar with the function or existence of ADR bodies, energy ombudsmen services or other similar models. As identified in the communication section, earlier in this report, some horizontal ADR bodies engage in active communication. Due to the legislative requirements, the Third Package, to set up ADR bodies Member States could consider engaging in parallel activities to raise to the public's attention that a new process is (will be) in place.

#### **Examples of good practices on ADR additional elements**

##### *Training*

- The Italian energy regulator is actively involved in the training for consumer organisation representatives.

##### *Attention to special groups/issues*

- Consumer Focus, the GB consumer watchdog, has a mandate to assist/represent vulnerable consumers in their disputes with their energy company. It may also be involved when the dispute may result to disconnection. Consumer Focus has regular meetings with both the Energy Regulator and the GB Energy Ombudsman.

##### *Monitoring of market developments and advice*

- Both the Belgian and the French Public Energy Ombudsman services regularly meet the national energy regulators and other public services dealing with consumer protection in the energy sector. The Belgian body has a mandate for political advice to the government and the national parliament.
- The Italian regulator will hold quarterly meetings with the Consumer Help Desk and consumer organisations and energy company representatives to receive their feedback and

assess market developments. The Consumer Help Desk carries out complaints handling and has the obligation to inform AEEG on a regular basis about the outcomes of it and to report to AEEG the suppliers or DSOs not compliant with the regulation.

##### *Key elements of good ADR*

The WG members agreed on a number of key elements for good ADR in the energy sector, which are closely linked to the good national practices presented in the previous chapter.

Since ADR is a voluntary and co-operative process that the two parties to the dispute decide to access, **trust** is very important. **Official approval**, via regulatory or other public endorsement of the process, will increase consumer and business confidence and willingness to join the ADR scheme.

The ADR body should be **independent** and this should be demonstrable via its governance structure, the reporting of activities and impartial decision-making. To this effect, **transparency of information** such as **regular publication of data and evidence** submitted to regulators and other market monitoring bodies related to ADR will help identify and address systemic shortfalls in the energy sector. In addition to this, publication of 'case law' is important for everybody to understand how problems are resolved in the energy sector. Any publication should comply with data protection provisions.

**Information and awareness** of an ADR is paramount to the existence and access of such a scheme by interested parties. To this end, Working Group members agreed that this **information may reach consumers through various levels**: **1)** communication from the energy company towards their clients (e.g. bills, contract, company website, call centres); **2)** via a sector-wide single point of contact; **3)** via the ADR scheme. The definition of levels may **reduce complexity** for interested parties by making information available to them when needed.

The **format and channels** used for this communication matter. To this end the **single point of contact and online tools** generally will be helpful but will need to be supported by **clear language** specifying when a case is admissible, how to access the scheme and how a dispute is processed. A **step-by-step guide** in a 'user-friendly' format can be very helpful. At the same time, online tools should not exclude the use of other means, such as post, telephone and fax.

**Ease of access** is fundamental. It should be easy for consumers but also for customer services personnel, to understand how ADR works and how it can be accessed and what areas it covers. ADR should be preferably **free of cost** for consumers. If a fee is applied, it should not be such that could impede access for consumers. While fees for companies and consumers and state taxation are options for the funding of ADR, progressive charging for companies according to the frequency of cases involving them not being resolved at earlier stage could be an intelligent way of giving incentives towards good corporate practices

**Good system design and operation** is key for efficiency. An **unambiguous definition of ADR and of the scope of the scheme** can also improve ADR's reputation as an efficient and effective process. A **clear process** requires that all involved understand what **steps**, by whom and by when need to be taken. Resolving disputes in a **timely manner** is very positive too.

**Effectiveness** of the ADR body under the principles of **consistency, competence** (including that of the officials employed by the scheme) and fairness is important. At the same time, to increase consumer use of ADR, it is crucial that **decisions are complied with by suppliers or DSOs**.

**Performance** of ADR is another relevant factor that may increase access rates. **Key Performance Indicators** such as timing of resolution and number of cases resolved together with a robust process of **complaints classification**, via the existing Commission harmonised classification system and

as developed further specifically for the energy sector by ERGEG/CEER, could both improve understanding of market **functioning** and existing deficits and demonstrate positive outcomes of turning to ADR prior to litigation.

Working Group members also agreed that it is useful for ADR bodies to hold regular meetings with regulators, consumers and industry representatives to **review the impact of ADR on dispute settlement**.

Finally, while all citizens accessing the ADR scheme should be treated fairly, **attention to certain groups of the population such as vulnerable consumers** is sometimes needed to guarantee their access to ADR and the practical handling of their case to avoid exclusion.

United Kingdom		
<b>Name of the body</b>	Ombudsman Services Ltd.: - Ombudsman Services: Energy, - Ombudsman Services Communication, - Ombudsman Property (collecting societies and intellectual property in development)	Consumer Direct Consumer Focus Ofgem (the NRA)
<b>Private/Public</b>	Private (company) approved by energy regulator	Public
<b>Governance/structure</b>	Energy supply companies and network operators are required to be a member of the statutory redress scheme (the Ombudsman). • Private company limited by guarantee • Member of the British and Ireland Ombudsman Association • Board of executive and non-executive directors	Both Consumer Focus and the Ombudsman report information on the complaints they receive on a monthly basis to Ofgem. Same do the energy companies.
<b>Scope</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service for domestic consumers and micro businesses</li> <li>• Complaints volume: received more than 250,000 contacts</li> <li>• Processed over 15,000 complaints</li> <li>• Relevant legislation (The Consumers, Estate agents and redress Act 2007 CEARA) requires all energy sector companies supplying services to residential or micro-business consumers to join a scheme that is approved by the regulator OFGEM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• to ensure that the energy companies deal properly and fairly with their customers</li> </ul>
<b>Process</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regularly meetings with participating companies (to provide forecasts, feedback, raise issues)</li> <li>• Sector liaison panel (for general discussion, consult on annual budget and business plan, performance measurement)</li> <li>• Before a complaint is dealt with by the Ombudsman, a customer is required to have submitted the complaint to their energy company</li> </ul>	Consumer Focus deals directly with the energy company if the customer is classed as vulnerable or the complaint regards disconnection. Consumer Direct directs the customers to the relevant body to handle complaints or enquires. OFGEM enforces the statutory complaint handling standards required to be met by the energy companies
<b>Process binding yes/no</b>	Ombudsman decision is binding on the energy company when the consumer accepts but not on the customer who may seek further redress through the courts.	
<b>Adherence of the parties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adherence with the principles of good governance (independence, effectiveness, openness, etc.)</li> </ul>	The Office of Fair Trading (OFT) Code of Practice prescribes for schemes to be non-binding on consumers but legally binding on trade in order to redress the structural imbalance of power between consumers and industry.
<b>Nature of outcomes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schemes are statutory-based (underpinned by legislation that requires companies in the sectors to belong to the scheme approved by the public regulators Ofgem and Ofcom)</li> <li>• Possible remedies: no action by the company, an apology or other non-financial action</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofgem is not responsible for the reporting of complaints (although it may decide to publish complaints data in future) but is statutorily required to receive reports.</li> <li>• the individual organisations (energy companies, Consumer Focus and the Ombudsman) are required to provide and publish reports.</li> </ul>
<b>Access free yes/no</b>	yes	yes

<b>Price</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Average financial remedy: Pounds 140 (for residential consumers), Pounds 600 (for micro-business consumers)</li> <li>• Annual budget Pounds 6,4m (part of OS:Energy 42%)</li> </ul>	
<b>Funding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Free of charge for consumers (CEARA scheme)</li> </ul>	Consumer Direct is government funded through the Office of Fair Trading. Consumer Focus is funded by the government and the postal and energy industries.
<b>Duration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The complainant must take the complaint to the ombudsman within 9 months from the time that it was first made to the company</li> <li>• 8 weeks for the service provider to resolve the problem</li> <li>• 6 weeks to proceed to investigate the complaint (average time)</li> </ul>	

France		
<b>Name of the body</b>	French Energy Ombudsman (Médiateur National de l'Énergie, MNE) - General Directorate for Competition Policy, Consumer Affairs and Fraud Control (DGCCRF, Ministry of Economy) - NRA (Commission de Régulation de l'Énergie, CRE) • CoRDIS (dispute settling authority within CRE)	Customer ombudsman (Mediateur de GDF SUEZ & Mediateur d'EDF) Both are notified to the European Commission by France as ADR systems
<b>Private/Public</b>	Public	Company Mediation
<b>Governance/structure</b>	CRE and MNE have set up a joint organisation: Energie Info that functions as a customer information service.	Directly attached to the head of the Group
<b>Scope</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disputes between consumers &amp; suppliers (mediation)</li> <li>• Contribution to consumer's information about their rights</li> </ul>	Disputes between consumers and suppliers/distributors
<b>Process</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• the customer has to submit a complaint first to the supplier, and then allow the supplier 2 months to handle</li> <li>• to be eligible to MNE, one must be a household customer or a professional connected to <math>\leq 36</math> kVA or consume less than 30,000 kWh of gas per year</li> <li>• a complaint can be submitted by letter or through the website</li> <li>• MNE has to propose a written recommendation to settle the dispute within 2 months.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• customers must always formally submit a complaint if they want to solve a disagreement with their supplier</li> <li>• if the customer does not agree with the outcome, both parties have a so-called dispute</li> <li>• all customers are eligible to send disputes to the company ombudsman, there is no access restriction</li> </ul> For EDF, even suppliers' disputes can be solved.
<b>Process binding yes/no</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recommendations that not binding in the case of MNE</li> <li>• decisions that are binding if given by DGCCRF or CoRDIS.</li> </ul>	Not binding
<b>Adherence of the parties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRE has established a stakeholders' Forum dedicated to household customers and small professionals, the GTC (Groupe de Travail Consommateurs).</li> <li>• DGEC, DGCCRF and MNE participate in the GTC along with service providers (DSOs and suppliers) and consumer associations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adherence with the principles of good governance (independence, effectiveness, openness, etc.) Company ombudsmen respect the principles of the charter of the Club des Médiateurs de Services au Public with members responsible for handling the main part of mediation in France.</li> </ul>

<b>Nature of outcomes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In the case of MNE each part may go to court if dissatisfied with the recommendation, and even before the end of the dispute settlement process.</li> <li>• In some recommendations, MNE may ask the supplier/DSO to pay fees to the customer, as a compensation for the damage they have suffered.</li> </ul>	
<b>Access free yes/no</b>	yes	yes
<b>Price</b>	MNE is financed by a tax on energy consumption, the "CSPE".	Free of cost
<b>Funding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cost of Energie-info is shared 50/50 with regulator</li> </ul>	
<b>Duration</b>	MNE has to propose a written recommendation to settle the dispute within 2 months.	2 months

Belgium		
<b>Name of the body</b>	Ombudsman Service for Energy	As of 1 January 2009, a "Regional mediation service for energy" ("Service regional de médiation pour l'énergie – SRME) was created within the Walloon energy regulator (CWaPE).
<b>Private/Public</b>	Public and independent federal entity with legal personality	
<b>Governance/structure</b>	The Ombudsman service is functioning in total independence from energy companies.	
<b>Scope</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribution of questions and complaints regarding the functioning of the electricity and gas market</li> <li>• Independent and single point of contact on the European and Belgian level</li> <li>• Handling of disputes between final customers and the electricity and gas companies</li> <li>• Disputes regarding electricity and gas coming from residential and professional clients</li> </ul>	
<b>Process</b>	20 working days to decide the admissibility of a complaint (the customer has to submit a complaint first to the supplier) 40 working days to seek a compromise. This period can be extended by another 40 working days	
<b>Process binding yes/no</b>	Non binding recommendations if the energy company does not accept within 20 working days the recommendation the Ombudsman has formulated	
<b>Adherence of the parties</b>	The establishment of a permanent consultation group with regulators and other public services which meets at least two times a year.	
<b>Nature of outcomes</b>	Dispute files are closed if no amicable solution can be found or if the energy company does not accept the recommendation the Office of the Energy Ombudsman has formulated. However, After the mediation by the Office of the Ombudsman, the parties involved in the dispute can always resort to the courts for adjudication.	
<b>Access free yes/no</b>	yes	
<b>Price</b>	If the company takes the ombudsman contribution (0,21 euro/pod) into account, it has to be mentioned on the bill	
<b>Funding</b>	The companies have to pay an ombudsman contribution based on the points of delivery in the distribution network. For 2011 and 2012 this contribution is fixed at 0,21 euro/pod. The budget from the year 2013 and the following years will be fixed based on two parameters: the number of pod's by a company and the number of complaints by a company	
<b>Duration</b>	40 working days to seek a compromise. This period can be extended by another 40 working days. When a recommendation is made the company has 20 working days to not agree with it.	

Austria	
<b>Name of the body</b>	E-control
<b>Private/Public</b>	Public
<b>Governance/structure</b>	The ADR body is established and run by the country's national energy regulatory authority.
<b>Scope</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energy Hotline serves as the first point of contact and may give information, perform price calculations or advise on some basic issues (e.g. self-meter readings, recent price increases, possibilities and process of supplier switching, etc.),</li> <li>• ADR Board deals with more complex requests, especially issues and complaints where there seems to be some wrongdoing by one of the contractual partners</li> </ul>
<b>Process</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suppliers are subject to the obligation to mention in their bills the possibility for customers to appeal to E-Control's ADR board.</li> <li>• customers contact E-Control via phone, fax, mail and e-mail regarding various concerns</li> <li>• not compulsory for consumers to first contact their contractual partner</li> </ul>
<b>Process binding yes/no</b>	No.
<b>Adherence of the parties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The solutions of the ADR board are only suggestions to both parties involved and are not binding.</li> <li>• Either party may go to court afterwards if not satisfied with the outcome of the ADR procedure.</li> </ul>
<b>Nature of outcomes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Control's ADR Board achieves a proportion of nearly 90% of all ADR procedures satisfactorily resolved for the parties involved.</li> <li>• E-Control must publish a yearly action report on the ADR Board's activities and procedures and its outcomes</li> </ul>
<b>Access free yes/no</b>	Yes.
<b>Price</b>	No fees or sanctions which may be imposed on any party involved.
<b>Funding</b>	Public body
<b>Duration</b>	

	Ireland	Italy
<b>Name of the body</b>	Energy Customers Team	AEEG - handles complaints about gas and Electricity operators by mean of the "Consumer Help Desk". The major suppliers and consumer organisations have agreed on a Memorandum of Understanding addressing ADR procedures for each company. Each Memorandum passes the examination and approval of the AeeG
<b>Private/Public</b>	Public	Public
<b>Governance/structure</b>	The service is governed by the Commission of Energy Regulators (CER)	The Consumer Help Desk is governed and reports back to the AEEG. The Memoranda of Understanding (Protocolli di conciliazione) are ruled jointly by the consumers associations and the companies.
<b>Scope</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>to provide an independent, simple and easily accessible service for customers with unresolved complaints</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The scope of the Consumer Help Desk is to give information, assist and help energy and gas customers by providing a direct link of communication for quick answers to their reports, demands and unresolved complaints</li> <li>The Memoranda provide a chance to find an agreement for unresolved complaints by providing to consumers the assistance of consumers associations they can either choose directly, or be assigned to on turnover basis.</li> </ul>
<b>Process</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a two-step process which allows customers to escalate their complaint to a senior level if they are not satisfied with the response which they received the first time they have attempted to resolve their issue</li> <li>if the customer is still not satisfied with the response they have received they may refer their complaint to the Energy Customers Team for an independent review and determination.</li> </ul>	<p>The complaints have to be sent first to the suppliers and then, in case of no response or unsatisfactory response, the complaint is sent to the AEEG. Energy companies have to answer to consumer complaints within 40 week days.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>30 days for information requests addressed to the company.</li> <li>Companies need to answer inquires coming from the Consumer Help Desk in max.15 working days.</li> <li>Only if the matter is urgent the claim can be sent directly to both the company and to the AEEG.</li> <li>The Memoranda also foresee that before starting a conciliation procedure, the customer must have sent the complaint to the company and waited for the 40 days elapsed with no answer or having received an unsatisfactory response.</li> <li>Most of the Memoranda can be handled completely by on-line procedure, but it is always possible to meet the counterpart and treat the case face-to-face.</li> </ul>
<b>Process binding yes/no</b>	Binding on the company but not on the customers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Not binding, but AEEG can fine the company if it does not comply with its recommendations.</li> </ul>
<b>Adherence of the parties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>binding direction on the utility in relation to compensation</li> <li>to put in place a resolution for the customers</li> <li>customers who do not accept the decision of the CER, they are free to pursue their complaint through the court</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AEEG can order the supplier to cease any behaviour violating consumer rights;</li> <li>AEEG can place a financial fine on the supplier for non-compliance with regulations or through an infringement proceeding.</li> <li>Adherence to a Memorandum of understanding for ADR is voluntary either for the companies and the consumers associations.</li> </ul>

<b>Nature of outcomes</b>	Not aware of any customer choosing to exercise a legal option following a decision made by the CER.	AEEG can fine on operators, but it cannot prescribe a compensation for damages (in order to obtain it, the customer must go to court).
<b>Access free yes/no</b>	Yes.	Yes.
<b>Price</b>	There is no charge for the customer to have their complaint dealt with by the Energy Customers Team.	There is no charge for customers.
<b>Funding</b>	Public body	AEEG (and thus the Consumer Help Desk) are financed by a fee of 0,3 % of the energy operators have to pay based on their annual revenues AEEG funds part of the costs of the Consumers Associations dealing with ADR based on the existing Memoranda of understanding by a fee for each claim procedure ended up positively.
<b>Duration</b>		See above

	The Netherlands	Sweden	
<b>Name of the body</b>	Stichting Geschillen Commissie Nma (Dutch Office of Energy Regulation) ConsuWijzer (information desk set up by Nma, Telecom authority and the Consumer authority)	The Swedish NRA The Energy Markets Inspectorate (EI) The National Board for Consumer Disputes ARN (only for complaints bigger than 200 euro that have not been settled in court) Municipality consumer advisor Electricity Consumer Advice Bureau (not an ADR body, but an energy consumer information service)	Customer Ombudsman (E.ON & Vattenfall)
<b>Private/Public</b>	Public	Public	Private, company mediation
<b>Governance/structure</b>	As long as suppliers deal with complaints in an adequate manner, the Nma intentionally plays no role in individual complaint handling or dispute settlement.	The public authorities give more credibility to the process. In case of difficulty to solve a dispute through the customer ombudsman a resort to a public authority is always possible.	
<b>Scope</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>to ensure adequate resolution of customer complaints</li> <li>to monitor customer complaint handling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>to impartially try disputes between consumers and business operators</li> </ul>	Disputes between consumers & suppliers. The Customer Ombudsman also provides customers with background information for dialogue at all external levels necessary.



<p><b>Process</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• customers must always formally submit a complaint if they want to solve a disagreement with their supplier or DSO</li> <li>• if the customer does not agree with the outcome, both parties have a so-called dispute</li> <li>• all household customers are eligible to send disputes to the independent dispute settlement body</li> <li>• alternatively, customers can go to court and ask the judge to issue a verdict</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• all household customers are eligible to contact any of the third party bodies, depending on the issue</li> <li>• It is not compulsory for a customer who wishes to complain to any of the third party bodies to first have submitted his/her complaint to his/her supplier/DSO</li> <li>• Customers that are unhappy with an issue can turn to the ombudsman within the company for a retry of the issue.</li> <li>• If the customer even after the retry is not happy, he/she can turn to the National Board for Consumer Complaints.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• all household customers are eligible to contact any of the third party bodies, depending on the issue</li> <li>• It is not compulsory for a customer who wishes to complain to any of the third party bodies to first have submitted his/her complaint to his/her supplier/DSO</li> <li>• Customers that are unhappy with an issue can turn to the ombudsman within the company for a retry of the issue.</li> <li>• If the customer even after the retry is not happy, he/she can turn to the National Board for Consumer Complaints.</li> </ul>
<p><b>Process binding yes/no</b></p>	<p>The decision is binding.</p>	<p>Recommendations are not binding.</p>	
<p><b>Adherence of the parties</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• the vast majority of companies(80%) follow the boards recommendations.</li> <li>• Companies that do not follow the boards recommendations will get blacklisted</li> <li>•The regulator has the power to impose a conditional fine if a company does not follow the relevant legislation.</li> <li>•A decision by the regulator can be appealed to the court.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•The regulator has the power to impose a conditional fine if a company does not follow the relevant legislation.</li> <li>•A decision by the regulator can be appealed to the court.</li> <li>• Companies that do not follow the boards recommendations will get blacklisted</li> </ul>

<b>Nature of outcomes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monitoring customer complaints (through ConsuWijzer) is effective and can show evidence of market malfunctioning</li> <li>• results show that customers are becoming slightly ever more satisfied with the process by which suppliers solve their complaints, especially with regards to the lead time and accuracy</li> <li>• the major causes of complaints still are the handling of metering data for billing and the remaining problems during the supplier switching process</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• decisions in favour of consumers 39%</li> <li>• possibility to access class actions</li> <li>• compliance with recommendations 75%</li> <li>• black list published twice a year by Rad &amp; Ron magazine</li> </ul>	Written personalised document based on the facts provided by the parties and applied to put a term to the dispute. In some cases; handling, supporting and monitoring the customers complaints through the applicable company processes
<b>Access free yes/no</b>	No	Yes	
<b>Price</b>	The cost is 25 euros for the consumer.	Free for the consumer and aprox. 3000 SEK for the ARN per case	
<b>Funding</b>	The cost will be refunded by the supplier (the opposing party), if the case is settled in favour of the customer.	ARN is a public authority, financed over the state budget.	
<b>Duration</b>		Three weeks for the supplier to settle the case in the first instance and within 6 months time for the ARN to provide recommendation.	From a few days to two months.

Spain		
<b>Name of the body</b>	Consumer Arbitration System: Consumer Arbitration Boards Consultative bodies: Commission of the Consumer Arbitration Boards, and General Council of Consumer Arbitration System	ENDESA's Ombudsman
<b>Private/Public</b>	Public	Private (company mediation)
<b>Governance/structure</b>	There are several levels without hierarchy among these Consumer Arbitration Boards: - national (the National Consumer Arbitration Board); - regional (Consumer Arbitration Boards of Autonomous Communities); - provincial (Consumer Arbitration Boards of Provinces) and municipal - cities (Municipal Consumer Arbitration Boards). All of them could deal with all kind of conflicts. The competence is based on the consumer's residence, although the parties could choose which body they prefer.	The Ombudsman is designed by the Board of Directors of the Company. It is independent from Endesa's management and handles customer complaints following a mandate of impartiality and fairness.
<b>Scope</b>	Conflicts that affect legal or contractual rights recognized to consumers and users, regardless of their quantity are submitted to arbitration. This system is not able to solve disputes when there are causes of poisoning, injury, death or reasonable evidence of crime or damages directly deriving from them.	All the stakeholders that can possibly have a dispute with the Group, in Spain.

<b>Process</b>	<p>It is not necessary to firstly complain to the company. However, it is recommended.</p> <p>In the arbitration process, there is a prior mediation with the company. The Consumer Arbitration Board will try to get the parties to reach an agreement, without the need for the intervention on behalf of arbitrators. The mediation procedure needs the suspension of the arbitration process. The process begins with the formulation of a request for arbitration which could be presented to the Consumer Arbitration Board directly or through a Consumer Association.</p> <p>If the business or professional which the complaint has been made against adheres to the system, the President of the Arbitration Board will agree to the beginning of the arbitration procedure. If not, the application will be transferred to the business, company or professional concerned within 15 days to inform them if they agree to solve the disputes through the Consumer Arbitration System or if they refuse the request to use this system. Should the business or professional opt to accept the request for arbitration, then the arbitration procedure is considered to have begun.</p>	<p>Before a complaint is dealt with by the Ombudsman, customer is required to have submitted the complaint to the energy company</p>
<b>Process binding yes/no</b>	Binding for both parties.	Ombudsman settlements are only binding on the energy company but not on the customer.
<b>Adherence of the parties</b>	Adherence is not compulsory; it is on a voluntary basis. Only if the company accepts the adherence to the Consumer Arbitration System, the dispute with the consumer will be solved by this mechanism.	Adherence is not compulsory, it is based on a voluntary basis
<b>Nature of outcomes</b>	Written personalised document based on the facts provided by the parties and applied to put an end to the dispute.	Written personalised document giving a ruling on a common agreement between the customer and the company, based on the facts provided by the parties and applied to put a term to the dispute. Remedies: actions, non-actions, financial compensation, apology, etc.
<b>Access free yes/no</b>	Yes	Yes
<b>Price</b>	No cost for consumers	No cost for consumers
<b>Funding</b>	The National Consumer Arbitration Board is funded by the Public Administration. The rest of Consumer Arbitration Boards (regional, municipal, etc.) are funded by the public subsidies (they are funded by the territorial public Administration to which they are attached). The Commission of the Consumer Arbitration Boards and the General Council of Consumer Arbitration System are funded by the Public Authorities.	Fully funded by the Company
<b>Duration</b>	6 months (average)	Two months, excepting complex cases

	Czech Republic	Norway
<b>Name of the body</b>	The State Energy Inspection (SEI) The Energy Regulatory Office (ERU) Consumer Advisor ( non-profit, independent organisation) Customer Ombudsman E-ON	Norwegian Electricity Industry association (NorgesEnergi AS) Consumer Council The electricity appeal board
<b>Private/Public</b>	No out-of-court scheme yet. E-ON company mediation	Private with participation of consumer and industry representatives
<b>Governance/structure</b>		Ombudsman is independent from the company's management and has a mandate of impartiality in the settlement of the claims presented. The customer Ombudsman is organized as a standalone position and works with a team of 3 people dealing with difficult customer issues. The Board is run by a judge and has two representatives from the Norwegian Consumer Council and two representatives appointed by electricity companies.
<b>Scope</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The E-ON Customer Ombudsman is the next( third) step for the escalated complaints of E.ON customers, through independent inspection of their cases and with help of mediation before litigation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>to propose solutions to claims that have already been processed by NorgesEnergi's client services department in cases where the client is not satisfied with the company's response.</li> <li>to enforce the customer's right to an adequate level of customer care and to sustain customer interest in all contact with the company</li> <li>to propose activities to improve activities to improve the quality of customer service and customer relations in general.</li> </ul>
<b>Process</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Most disputes are solved within the customer service departments. Some escalate to management of complaints or further on to the Ombudsman.</li> <li>The Customer Ombudsman also addresses the company for future improvements for customers.</li> <li>The customer can also go directly to SEI or ERU or address the dispute with the independent Consumers Defence Association.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>after receiving a complaint, the Ombudsman requests documentation about the case from the company</li> <li>ombudsman starts mediation between consumer and company representatives</li> <li>in the case where no agreement is reached, the Ombudsman issues a written resolution</li> </ul>
<b>Process binding yes/no</b>	Not binding	Not binding
<b>Adherence of the parties</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>The regulator has the power to impose a conditional fine if a company does not follow the relevant legislation.</li> <li>A decision by the regulator can be appealed to the court.</li> <li>Companies that do not follow the boards recommendations will get blacklisted</li> </ul>
<b>Nature of outcomes</b>		Annual report to the management outlining the main problem areas and potential solutions. In 2010 90% of complaints were solved by a mediation process and 10% by a resolution of the Ombudsman.
<b>Access free yes/no</b>	Yes	Yes
<b>Price</b>	Free	Free
<b>Funding</b>		It is voluntary and free.
<b>Duration</b>	2 months	Approximately 2-3 weeks.

## ANNEX II – MEMBERS OF THE WORKING GROUP ON ADR IN THE ENERGY SECTOR

### Working Group Chair:

Jacqueline Minor          European Commission

### Consumer representatives:

Heidi Ranscombe          Consumer Focus  
Carmen Redondo Borge    HISPACOOOP  
Monika Štajnarová        BEUC  
Augusta Maciuleviciute   BEUC  
Thorsten Kasper          German Consumer  
   Association  
Paolo Landi                 Adiconsum

### National energy regulatory authorities (representative appointed by CEER):

Patricia de Suzzoni        CRE (FR)  
Cristiano Artizzu          AEEG (IT)  
Sebastian Gras             BNetzA (DE)  
Dirk Van Evercooren      VREG (BE)

### Ombudsmen & ADR bodies:

Stephane Mialot          MNE (FR)  
Charlotta Frantz          Swedish National  
   Board for Consumer  
   Disputes  
Eric Houtman                Ombudsman  
   Energie (BE)  
Lewis Shand Smith  
(Richard Sills)              UK Energy Ombudsman

### Energy Industry representatives:

Gert De Block              CEDEC  
Roel Kaljee                 Eurelectric  
David Johnson  
(Margot Loudon)          Eurogas  
Carmen Gimeno            GEODE  
Michel Astruc               EEOG

### European Commission:

Carina Törnblom  
Marie-Christine Jalabert  
Franck Gouery  
Kyriakos Gialoglou

## V. Conclusions - Débat « Single Market Act » Workshop Energie 27/01/2011

Un marché complètement libéralisé, performant et bien intégré n'est pas pour demain. De nombreux éléments ont déjà été réalisés au plan législatif européen, mais il reste encore beaucoup de pain sur la planche avant de pouvoir parler d'un marché unique pour l'énergie. Durant cet atelier, les stakeholders ont été confrontés à la situation actuelle. Ils ont été interrogés sur ce qu'ils estiment être les principaux obstacles à surmonter et sur les méthodes pour y arriver.

L'énergie, avec comme sous-thème la situation du marché intérieur, est un sujet très actuel et constitue un des principaux thèmes du Conseil européen du 4 février 2011. Un débat préparatoire a déjà eu lieu lors du Conseil Energie du 3 décembre 2010 dont les conclusions ont été transmises au Président du Conseil de l'UE.

Les participants au débat estiment que de nombreux points ont été réalisés, mais qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir : implémenter le 2<sup>ème</sup> et le 3<sup>ème</sup> paquet 'énergie', éliminer les bottlenecks, harmoniser les règles du marché, supprimer les monopoles, trouver des solutions pour la variabilité des prix de détail, augmenter le switching rate, etc. Ces différents obstacles peuvent être regroupés en 3 grands blocs d'action: 1. ouvrir le marché, 2. actualiser et améliorer l'infrastructure actuelle et intégrer les réseaux, 3. rendre plus conviviale pour le consommateur la politique énergétique ("empowering consumers").

Les participants ont clairement affirmé que le premier objectif doit être atteint en implémentant le 3<sup>ème</sup> paquet 'énergie' (TEP) et en établissant des règles européennes pour le marché dans les délais ambitieux (2014) fixés pour l'harmonisation du marché du gaz et de l'électricité, même si le respect de cette date est mis en question.

S'agissant du 2<sup>ème</sup> objectif relatif aux infrastructures, les participants se sont accordés pour dire

que les problèmes se situent plutôt à l'intérieur qu'à l'extérieur des frontières. Ils ont aussi, dans ce contexte souligné l'importance d'une coopération régionale. Lutter contre la congestion pour aboutir à des prix unitaires, action dans laquelle ACER et les gestionnaires de réseau ont un rôle majeur à jouer, a recueilli en outre un consensus général. Les participants ont examiné la problématique des licences et le financement. En ce qui concerne les longues procédures pour obtenir une licence, il semble que les entraves locales soient de taille (phénomène du NIMBY). Les acteurs pensent à l'unanimité qu'il faut convaincre les citoyens que l'intérêt commun prime. Quant à l'aspect financier, ils plaident pour la création d'un cadre stable et favorable. L'intérêt pour une telle intervention est assurément présent parmi les investisseurs. Enfin, une grande partie des discussions a été consacrée au rôle des consommateurs, en particulier pour ce qui est de rendre plus conviviale la politique énergétique.

Actuellement, la perception qu'ont les consommateurs du marché interne de l'énergie n'est pas très positive car la facture ne cesse de grimper et ils ne comprennent pas toujours clairement pourquoi. Signalons aussi que le 'filet' social très performant mis en place par la Belgique dans le domaine énergétique peut figurer parmi les bonnes pratiques en Europe. Notre pays est par ailleurs un des premiers à disposer d'un ombudsman national pour l'énergie. En outre, la Présidence belge a fortement contribué à placer le consommateur d'énergie comme priorité à l'agenda du Conseil Energie, ce qui a incité les Etats membres et la Commission à prendre des engagements nets. Néanmoins, tous les acteurs présents estiment que l'on peut/doit encore faire beaucoup plus, surtout au niveau européen. Une solution possible est d'informer les consommateurs correctement et précisément. A ce niveau, la confiance dans les producteurs/fournisseurs est essentielle. Il faut en outre stimuler chez les consommateurs une prise de conscience quant aux opportunités en matière d'efficacité énergétique et aux économies d'énergie car cela peut avoir un impact très positif sur la facture énergétique.

## VI. Conclusions - Débat Table ronde

### « A votre service. Vers une politique énergétique plus favorable au consommateur »

08/12/2011

Le 8 décembre 2011, la DG Energie du SPF Economie a organisé une table ronde en collaboration avec le Service de Médiation de l'Énergie fédéral, intitulé "A votre service. Vers une politique énergétique plus favorable au consommateur". Au cours de cet événement des représentants des différentes autorités concernées, régulateurs de l'énergie, fournisseurs, organisations de défense des consommateurs et de lutte contre la précarité ont discuté pendant trois séances de la façon de rendre la politique énergétique plus favorable au consommateur, avec une attention particulière pour le consommateur en état de précarité. Les conclusions suivantes peuvent être tirées des débats:

#### Session 1: la protection du consommateur d'énergie dans la législation européenne

· La législation européenne prévoit que chaque Etat-membre ouvre un guichet d'information. Au sein du contexte belge ce rôle est rempli actuellement par différents acteurs, dont le Service de Médiation de l'Énergie fédéral dans le cadre du traitement des plaintes et du Contact Center du SPF Economie. Le guichet unique d'information doit par conséquent continuer à capitaliser sur l'expertise des administrations et des différents régulateurs. Il a donc été recommandé d'oeuvrer dans le sens d'un protocole de coopération / et ou d'un point de contact interfédéral, auprès duquel les différentes parties prenantes (administrations, médiateur, régulateurs, fournisseurs et organisations de protection des consommateurs) sont impliquées. Au cours de ces pourparlers il faudra décider qui se chargera du rôle de point d'information unique et comment la coopération avec les autres entités sera mise en place. En outre, le devoir d'information doit être conçu aussi largement que possible (consommateurs privés et entreprises; gaz, élec-

tricité et mazout) et différents accès doivent être proposés (électronique, téléphonique, par courrier, fax ou sur place au guichet).

· En rapport avec le traitement des plaintes il a été souligné que la prévention des plaintes est essentielle. Conformément au troisième Paquet Energie les plaintes existantes doivent être traitées d'une façon aussi efficace et accessible que possible. Le fournisseur est le premier point d'information à cet effet. Il doit pouvoir répondre aux plaintes des consommateurs d'une façon rapide, correcte et personnelle. Ainsi il serait également utile que le client puisse recevoir une preuve (formulaire) de l'introduction de sa plainte pour que le service de Médiation pour l'Énergie puisse constater de suite que des démarches ont déjà été effectuées pour aboutir à une solution. De plus l'harmonisation et l'imposition de dates limites par les différents niveaux de compétences seraient un pas dans la bonne direction. En outre les clients devraient pouvoir transmettre leurs plaintes via différents canaux: call center, points de contact physiques, CPAS, médiation... Enfin, des engagements ont déjà été contractés par certaines entreprises d'énergie dans le cadre de la charte en faveur de la clientèle qui a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

· Les participants ont proposé que l'accord "Le consommateur dans les marchés de l'électricité et du gaz libérés" soit revu.

#### Session 2 : Le cadre belge. Possibilités d'amélioration ?

· La première discussion a porté sur l'élimination des obstacles quant au changement de fournisseur. Plusieurs améliorations ont été suggérées:

o La limite de 3 semaines pour concrétiser ce changement – reprise également dans la législation de l'UE – devra être respectée, ainsi que l'harmonisation des délais convenus parmi les fournisseurs ou les régulateurs. Dans ce contexte, il faudra également examiner comment on pourra éliminer les obstacles suite au délai contractuel de résiliation dans

les contrats à durée indéterminée ainsi que l'existence de contrats à durée déterminée.

- o La transparence et la comparaison des prix doivent augmenter. Les mécanismes existants pour comparer les prix doivent devenir plus clairs et plus accessibles. Dans ce contexte, la proposition d'introduire un prix de référence a été avancée. Finalement, la caution a été identifiée comme un obstacle au changement. Il faudra examiner comment faire face à cette difficulté.
- Au cours du débat sur l'estimation exacte des factures d'avance, les recommandations suivantes ont été formulées :
  - o L'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz » devra être révisé en ce qui concerne les points suivants : le calcul du montant des avances, le choix de la date de paiement par le consommateur, éviter des doubles factures en cas de changement et utilisation de l'historique du consommateur et du bâtiment en cas de déménagement.
  - o Les gestionnaires de réseau de distribution devraient être plus impliqués dans le processus de la détermination des factures et a fortiori dans la clôture d'un accord visant à protéger les utilisateurs du réseau de distribution/clients.
  - o Finalement, les régulateurs auront le rôle de donner une meilleure indication des avances par le biais d'un simulateur.
- En ce qui concerne l'utilisation des domiciliations bancaires pour la facture finale, il est important de signaler que dans la dernière version de la transposition en droit belge du troisième paquet énergie, une disposition a été insérée de sorte que la domiciliation ne soit pas appliquée automatiquement pour la facture finale, même si ce mode de paiement est utilisé pour les factures d'avance. Il appartiendra au consommateur de choisir s'il souhaite utiliser ce service.

### **Session 3 : La protection du consommateur vulnérable. Est-ce que nous atteignons le public cible ?**

- Il faut examiner comment on pourra garantir que le consommateur vulnérable puisse bénéficier à tout moment du tarif social au prix énergétique le plus intéressant. Il faudra prendre en compte de nouveaux phénomènes tels que les achats groupés.
- En outre, il faut examiner si l'attribution harmonisée du statut de « consommateur vulnérable » pour la totalité du territoire signifie une meilleure protection et un meilleur accès au tarif social pour ces personnes.
- La transposition du troisième paquet prévoirait également un meilleur règlement pour le remboursement des créances relatives aux tarifs sociaux.
- Finalement, il s'agira d'examiner s'il ne faut pas envisager une approche plus coordonnée entre les différents vecteurs énergétiques ainsi qu'une meilleure communication par rapport aux groupes cibles (différence entre le tarif social fédéral et les clients protégés régionaux, différence entre tarif social/prix maximum et tarif social fournisseur pour lesquels des questions se posent lors du calcul ou de la détermination de ceux-ci).



### **Un regard sur l'avenir**

Les points d'action susvisés seront transmis aux différents ministres compétents en guise d'avis politique. Par ailleurs, ce débat table ronde n'était que le signal de départ d'une consultation plus structurée avec les différentes parties concernées. En effet, le SPF Economie – Direction générale de l'Énergie et le Service de médiation pour l'énergie, ont l'intention d'aboutir, en collaboration avec les autres administrations fédérales et régionales, régulateurs, fournisseurs, gestionnaires de réseau de distribution, organisations visant à protéger le consommateur et à lutter contre la pauvreté, à un plan d'action nationale ayant pour objectif de créer une politique énergétique sur mesure pour le consommateur. Nous comptons sur votre collaboration !

## COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

### Plaintes en néerlandais

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

Tel : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

<http://www.ombudsmanenergie.be/klachtenformulier>

### Plaintes en français et en allemand

Service de médiation de l'Énergie

Monsieur Eric Houtman, Médiateur

Rue Royale 47

B-1000 Bruxelles

Tél : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

[http://www.mediateurenergie.be/formulaire\\_plainte](http://www.mediateurenergie.be/formulaire_plainte)

Des brochures en français et en néerlandais sur le fonctionnement du Service de Médiation sont disponibles gratuitement et sur simple demande.





  
Service de Médiation **ÉNERGIE**

Rue Royale, 47  
1000 Bruxelles  
[www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)