



# Rapport d'activité



# 2013



# TABLE DES MATIÈRES

## Rapport d'activité

### 2013



<b>1. INTRODUCTION</b>	2	iii. Compétence fédérale et régionale	17	iii. Accord partiel avec règlement à l'amiable	49	C. Nombre de demandes d'information	148
A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie	2	I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final	17	iv. Nombre de recommandations	50	<b>8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE</b>	150
B. Organisation du Service de Médiation de l'Énergie	4	i. Par type d'énergie	17	v. Absence d'accord	50	A. A l'échelle européenne	150
C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie	5	ii. Par client final	18	vi. Compensations financières	50	B. A l'échelle fédérale	154
<b>2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE</b>	8	J. Nombre de plaintes par catégorie de plainte et par entreprise d'énergie	18	<b>4. EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE</b>	52	C. A l'échelle régionale	155
A. Evolution mensuelle des plaintes	9	i. Par catégorie de plainte	18	<b>5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS</b>	72	<b>9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS</b>	156
B. Modes de dépôt	10	ii. Par entreprise d'énergie	19	i. Suivies par l'entreprise d'énergie	73	<b>10. COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE</b>	158
C. Nombre de plaintes par province / Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale	10	<b>3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)</b>	30	ii. Pas suivies par l'entreprise d'énergie	83		
D. Nombre de plaintes par région	11	A. Nombre de plaintes recevables	30	iii. Partiellement suivies par l'entreprise d'énergie	124		
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique	11	B. Nombre de plaintes irrecevables	31	<b>6. AVIS POLITIQUE 13.005 RELATIF AU « RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DU SERVICE DE MÉDIATION »</b>	132		
F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie	12	C. Nombre de plaintes hors compétence	32	<b>7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX</b>	144		
i. Nombre de plaintes par fournisseur	12	D. Nombre de plaintes clôturées	33	A. Collaboration avec d'autres services fédéraux et régionaux	145		
ii. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution	14	E. Nombre de plaintes fondées ou non fondées	34	B. Nombre de plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux	147		
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région	15	F. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie	35				
H. Nombre de plaintes par domaine de compétence	16	G. Plaintes recevables par catégorie de plainte et par entreprise d'énergie	37				
i. Compétence fédérale exclusive	16	H. Nombre de plaintes selon le résultat	49				
ii. Compétence régionale exclusive	16	i. Plaintes retirées	49				
		ii. Accord avec règlement à l'amiable	49				

# INTRODUCTION

# 1



# 6.657

plaintes en 2013

**Forte baisse  
du nombre de  
plaintes**

## 1. INTRODUCTION

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

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu 6.657 plaintes au total durant l'année de fonctionnement 2013 (contre 8.331 plaintes en 2012), dont 62,5 % de plaintes néerlandophones, 37,2 % de plaintes francophones et 0,3 % de plaintes germanophones.

Cette forte baisse du nombre de plaintes (- 1.674 plaintes) est, selon le Service de Médiation de l'Énergie, à attribuer à l'abolition des indemnités de rupture de contrat en cas de changement de fournisseur d'énergie, à la baisse des prix et tarifs consécutive à l'augmentation de la concurrence des prix entre les fournisseurs, au gel des tarifs de distribution et à la régulation des prix des contrats à prix variable (le

contrôle de la transparence des formules de prix et des paramètres d'indexation trimestriels).

Comme les années précédentes, les plaintes reçues en 2013 avaient trait principalement à des litiges concernant :

- le traitement et la correction des données de comptage à l'occasion du relevé annuel, d'un déménagement ou de l'inoccupation d'une habitation,
- la clarté des conditions contractuelles et des prix/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 2013, le Service de Médiation de l'Énergie a également traité un nombre de types de plaintes spécifiques comme :

- la rédaction et la lisibilité des factures (plus de 1.800 plaintes) ;

- le traitement des déménagements (plus de 800 plaintes);
- la facturation de frais administratifs (plus de 700 plaintes).
- le calcul et l'imputation des factures d'acompte (plus de 500 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 l'imputation des coûts de l'énergie verte et de la cogénération, la contribution du réseau - entre temps échue - à la charge des propriétaires de panneaux photovoltaïques, les raccordements au réseau, les drops de clients et les pannes de courant.

Le Service de Médiation espère que le nombre de plaintes va continuer à diminuer grâce au nouvel Accord des consommateurs entré en vigueur en 2014 et qui offre une solution à un nombre de problèmes relatifs à la transparence, la comparaison et l'offre de

prix d'énergie les moins coûteux, le calcul des factures d'acompte, les conditions contractuelles, les procédures de déménagement, le service clientèle et le traitement des plaintes par les fournisseurs d'énergie. Le Service de Médiation continue à plaider pour que les factures soient présentées de manière uniforme, claire et lisible.

Enfin, le Service de Médiation a également tenté de renforcer au niveau européen le débat sur la protection des consommateurs et les alternatives en termes de règlement de contentieux dans le secteur de l'énergie, en partageant son expérience en Belgique lors de sa participation au "London Citizens Energy Forum" organisé par la Commission européenne les 16 et 17 décembre 2013 ainsi qu'aux rencontres préparatoires des services DG Énergie et DG Sanco et en poursuivant également le développement et la représentation de NEON (National Energy Ombudsman Network) en collaboration avec les collègues/Médiateurs de l'Énergie français, anglais, irlandais et catalan.



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

### Budget et réalisations 2013

Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie 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 de l'Énergie. Cette proposition de budget est présentée pour approbation au Conseil des Ministres avant le 30 juin de l'année qui précède l'année du budget.

Le Conseil des Ministres du 12 juillet 2012 s'est concerté sur le financement et le budget des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour 2013 et a approuvé un budget de 1.918.000 euros pour l'année de fonctionnement 2013.

Le budget est subdivisé de cette façon :

- Dépenses de personnel : 1.430.000 euros
- Dépenses de fonctionnement : 447.000 euros
- Dépenses de capital : 41.000 euros

### Organigramme du personnel 2013

Pour l'année de fonctionnement 2013, un cadre de personnel de 21 équivalents temps plein (ETP) était en fonction de la manière suivante (situation au 31 décembre 2013) :

- Un médiateur néerlandophone ;
- Un médiateur francophone ;
- un conseiller juridique néerlandophone ;
- onze gestionnaires de dossiers (quatre francophones et sept néerlandophones)
- Un secrétaire administratif et financier ;
- Un collaborateur administratif pour le secrétariat ;
- Deux collaborateurs administratifs ;
- Un collaborateur pour le soutien logistique.

### Dépenses de fonctionnement

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

### Budget 2014

Sur proposition du Secrétaire d'Etat à l'Énergie, le conseil des Ministres a fixé le 19 juillet 2013 le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation à 1.932.000 euros.

Le budget est subdivisé de la façon suivante:

- Dépenses de personnel : 1.444.000 euros
- Dépenses de fonctionnement : 447.000 euros
- Dépenses de capital : 41.000 euros

Pour l'année de fonctionnement 2014, un cadre de personnel de 21 ETP est à nouveau prévu, avec un organigramme du personnel composé comme suit :

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

Les dépenses de fonctionnement (447.000 euros) et les investissements (41.000 euros) restent au même niveau qu'en 2013 ; et, comme les années précédentes, 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 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.

Le conseil des ministres du 19 juillet 2013 a pris la décision que l'excédent de 79.479 euros prévu pour la clôture l'année budgétaire 2012 serait ajouté au financement du budget de l'année 2014, de sorte que seul le solde de 1.852.521 euros devait encore être financé, à concurrence de 1.850.521 euros par la redevance des entreprises de gaz et d'électricité et 2.000 euros par d'autres recettes.

A partir de l'année de fonctionnement 2014, la redevance de médiation par entreprise d'électricité et de gaz sera budgétée sur base de 2 facteurs:

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

Cette méthode de calcul est reprise dans l'arrêté royal du 25 octobre 2012, fixant, pour les années budgétaires

2013 et 2014, les modalités particulières pour le calcul de la redevance de médiation pour le financement du Service de Médiation de l'Énergie (Moniteur belge du 14 novembre 2012).

Cet arrêté royal tient compte des deux paramètres définis par la loi, selon les modalités suivantes :

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

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

Le choix d'une règle utilisant la clé des « 25 pourcents » est en concordance avec l'estimation du pourcentage de plaintes qui, selon la classification du Service de Médiation, concerne les aspects techniques des gestionnaires de réseau de distribution.

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

Partant de la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans le coût de financement du Service de Médiation, la clé de répartition par entreprise d'électricité et de gaz, qui détermine le montant final de la redevance de médiation, est définie pour 50 pourcents en



tenant compte du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité et de gaz visée, et pour 50 pourcents en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre de cette entreprise.

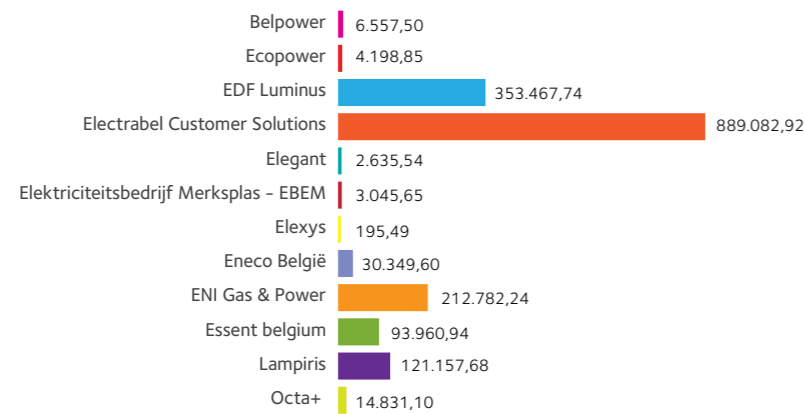
En prenant en compte le nombre de plaintes dans le calcul de la redevance, ces clés de répartition font en sorte de responsabiliser les opérateurs et donc d'agir comme un stimulant pour l'amélioration de la qualité du service à la clientèle.

Cette deuxième clé de répartition mène au montant final des redevances de médiation qui sont dues par chaque

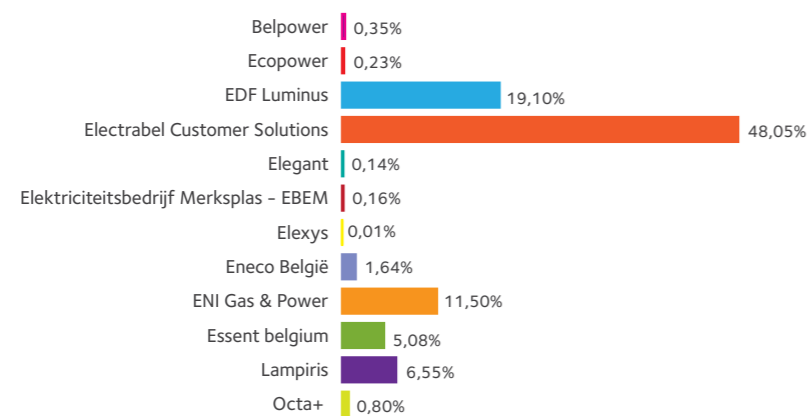
entreprise d'électricité et de gaz définie respectivement comme fournisseur ou comme gestionnaire de réseau de distribution (ou « société d'exploitation »).

Un certain nombre de fournisseurs ne payaient pas de redevance de médiation, parce que le Service de Médiation, en accord avec l'arrêté royal précité, n'avait pas reçu en 2011 de plaintes à l'encontre de ces fournisseurs. Ceci concerne entre autre des fournisseurs étrangers ayant un nombre restreint de clients résidentiels en Belgique, ainsi qu'un certain nombre de plus petits opérateurs belges comme Wase Wind ou Energie 2030.

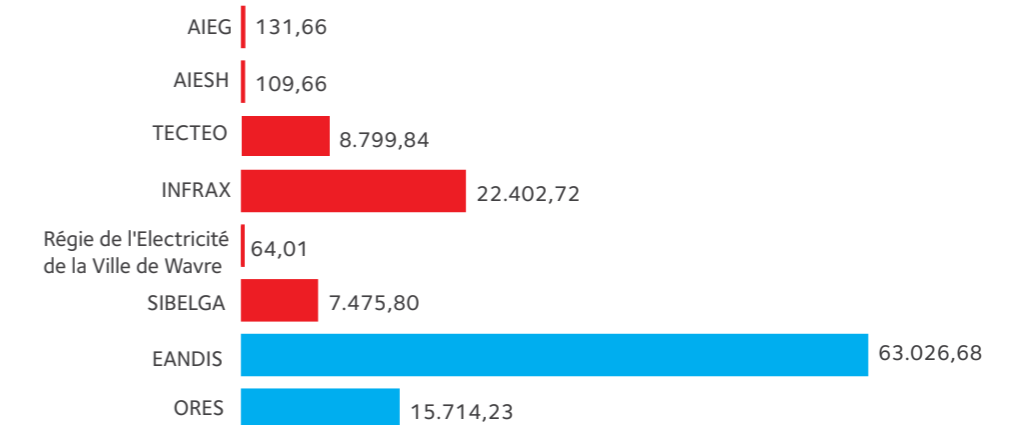
#### FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MEDIATION - TOTAL EN EUROS (GAZ + ELECTRICITE)



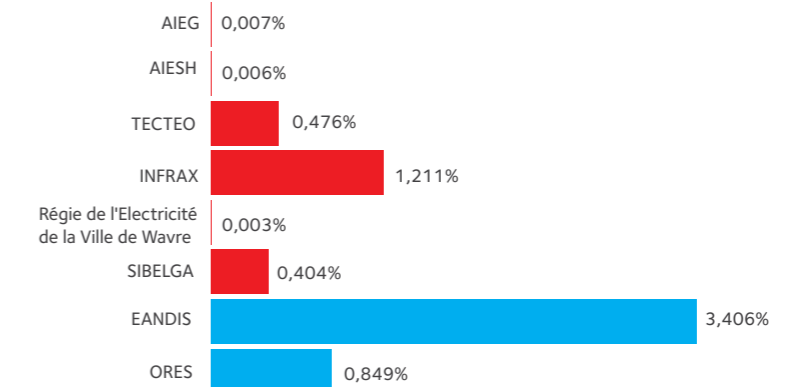
#### FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MEDIATION 2014 - (GAZ ET ELECTRICITE)



#### GESTIONNAIRES DE RESEAU DE DISTRIBUTION - PART REDEVANCE DE MEDIATION 2014 TOTAL EN EUROS (GAZ NATUREL ET ELECTRICITE)



#### GESTIONNAIRES DE RESEAU DE DISTRIBUTION - PART REDEVANCE DE MEDIATION 2014 TOTAL % (GAZ NATUREL ET ELECTRICITE)



# PLAINTES REÇUES EN 2013

## 5.421

plaintes contre les fournisseurs d'énergie

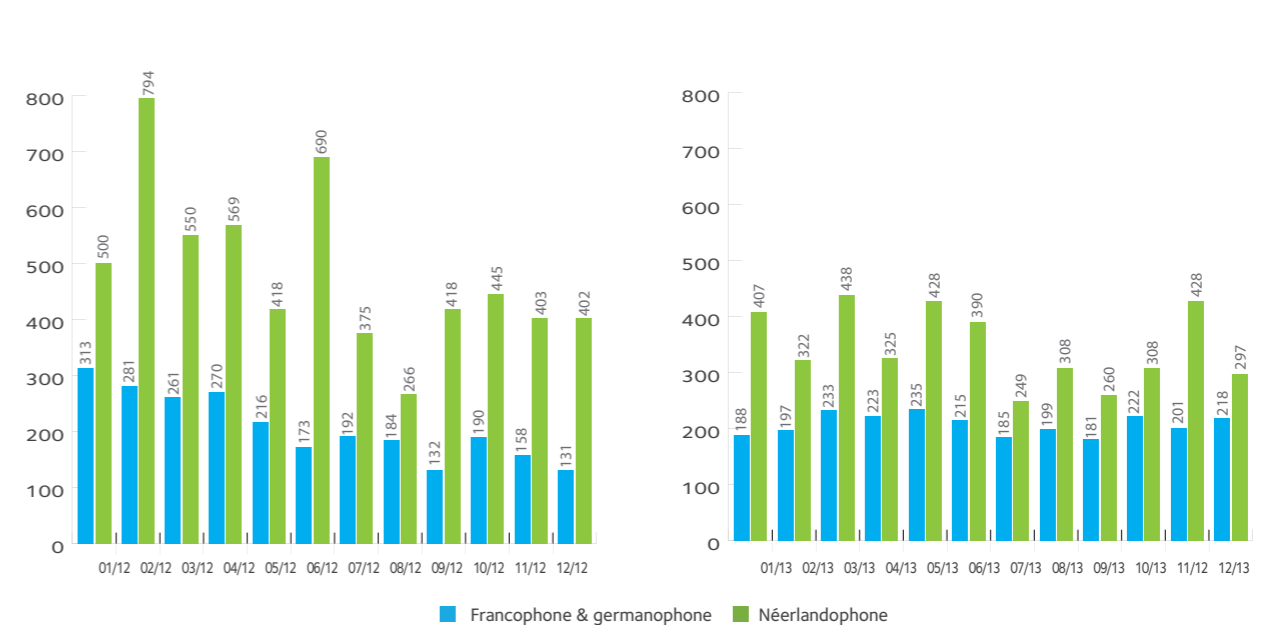
1.276 plaintes contre les gestionnaires du réseau de distribution



## 2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

En 2013, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 6.657 plaintes concernant le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz. Nous présentons ci-après la répartition détaillée de ces plaintes. Cet aperçu des plaintes englobe à la fois les litiges déclarés 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. Evolution mensuelle des plaintes reçues



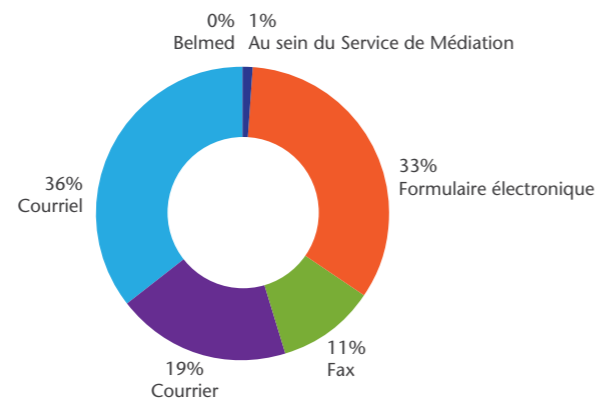


## B. Moyens de dépôt

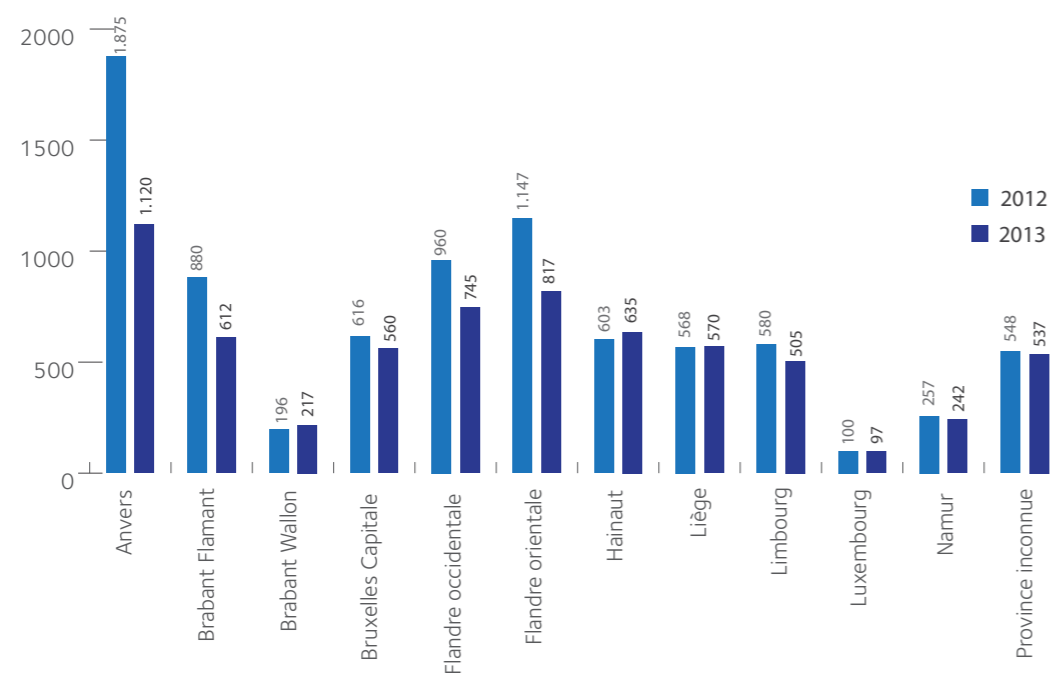
Comme les années précédentes, la plupart des plaintes sont introduites de manière électronique ou via le formulaire web disponible sur [www.mEDIATEURENERGIE.be](http://www.mEDIATEURENERGIE.be) (2.221 plaintes), via une adresse e-mail [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be) (2.362 plaintes) ou via le système de plaintes électronique BELMED (2 plaintes), mis en

place par le SPF Economie dans le cadre du "Online Dispute Resolution" (ODR). L'autre moyen de dépôt est le courrier postal (1.280 plaintes). 720 plaintes sont encore introduites par fax. Un nombre restreint de dossiers sont également déposés sur place dans les locaux du Service de Médiation (72 plaintes).

### MOYENS DE DÉPÔT



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



Bien que la part des plaintes néerlandophones soit toujours la plus nombreuse par rapport au nombre des plaintes francophones, le nombre de plaintes a considérablement diminué dans les provinces de la Région flamande, tandis que le nombre de plaintes dans les provinces de la Région wallonne a légèrement augmenté ou est resté similaire à l'année 2012 (les provinces de Namur et de Luxembourg). Dans la Région Bruxelles-Capitale on constate une diminution légère du nombre des plaintes.

En ce qui concerne la diminution de la proportion des provinces de la Région flamande et l'augmentation de la proportion des provinces de la Région wallonne dans le nombre des plaintes, l'explication peut être trouvée au niveau régional (voir point D. Plus loin).

## D. Nombre de plaintes par région



La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation et dont l'adresse des plaignant s'était connue ou qui n'était pas située à l'étranger (9% des plaintes), était déposée par des habitants de la Région flamande (57%) ; suivie par les habitants de la Région wallonne (26%) et de la Région Bruxelles-Capitale (8%).

Ces différences régionales sont en partie dues aux différences des points de départ et du développement des marchés régionaux de l'énergie.

Alors que la libéralisation du marché résidentiel de l'énergie avait démarrée déjà en 2003 en Région flamande, celle-ci n'a débutée que le 1<sup>er</sup> janvier 2007 en Région wallonne et en Région Bruxelles-Capitale.

Les différents efforts dans les régions pour libéraliser le marché résidentiel de l'énergie, ont eu pour effet que de plus en plus de ménages sont devenus conscients des possibilités et des défis d'un marché de l'énergie performant.

Ces ménages se trouvent alors confrontés aux différents processus de marchés, avec des opérateurs, régulateurs et réglementations, survenus à la suite de cette libéralisation du marché de l'énergie en Belgique, ce qui peut enfin donner lieu à un mécontentement, des mécontentements, questions, problèmes et plaintes.

La portion plus basse de la Région wallonne dans le nombre de plaintes peut aussi être expliquée par l'existence d'un Service de Médiation de l'énergie au sein du régulateur wallon, la CWaPE, qui traite les plaintes dans la mesure où elles sont liées aux compétences régionales, à savoir aux aspects techniques du réseau de distribution et au respect des obligations de service publiques en matière sociale et environnementale.

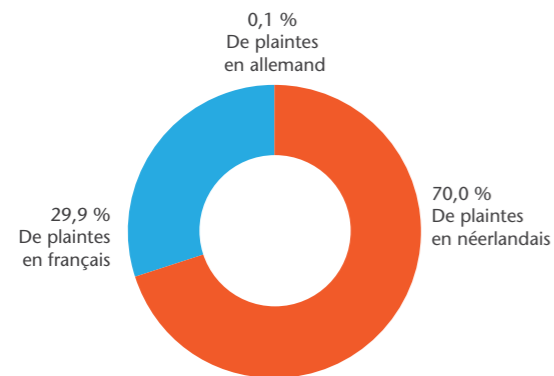
## E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

Voici la répartition des plaintes par rôle linguistique en 2013 :

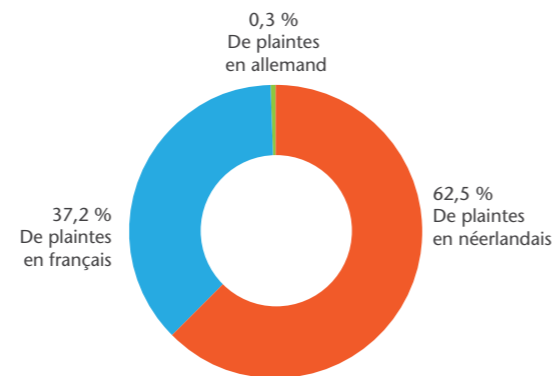
- 62,5 % de plaintes néerlandophones (4.160 plaintes);
- 37,5 % de plaintes francophones (2.478 plaintes);
- 0,3 % de plaintes germanophones (19 plaintes).



## NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE (2012)



## NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE (2013)



## 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 2013, le Service de Médiation comptait 5.421 plaintes contre les fournisseurs d'énergie et 1.276 plaintes contre les gestionnaires du réseau de distribution.

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

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

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

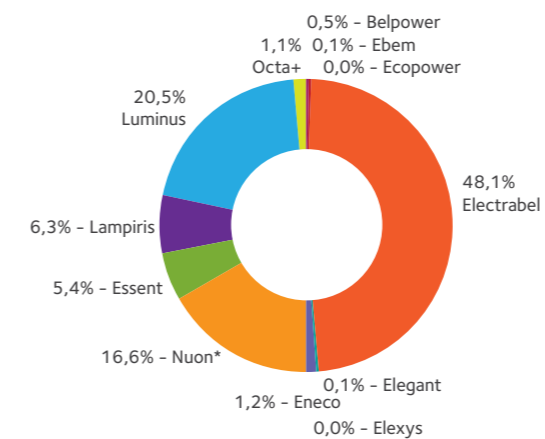
## i. Nombre de plaintes par fournisseur

Fournisseur	TOTAL 2012	TOTAL 2013
BELPOWER	37	33
EBEM	7	10
ECOPOWER	3	12
ELECTRABEL	3.251	1.565
ELEGANT	6	8
ELEXYS	1	2
ENECO	81	166
ENI	1.123	955
ESSENT	367	473
LAMPIRIS	423	558
LUMINUS	1.383	1.553
OCTA+	77	86
Total	6.759	5.421

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

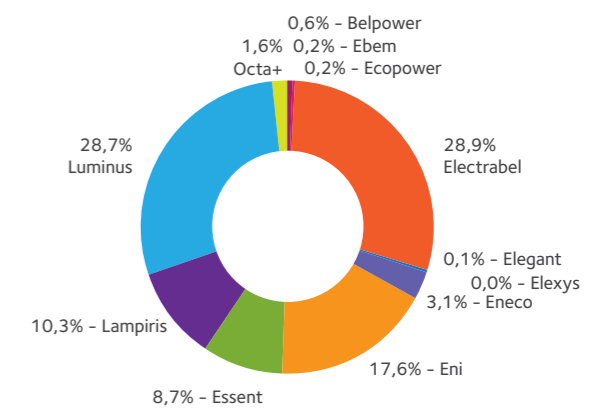
à qui ces derniers fournissaient de l'énergie en 2013 sur le réseau de distribution belge était en effet minime.

## TOTAL PAR FOURNISSEUR EN 2012

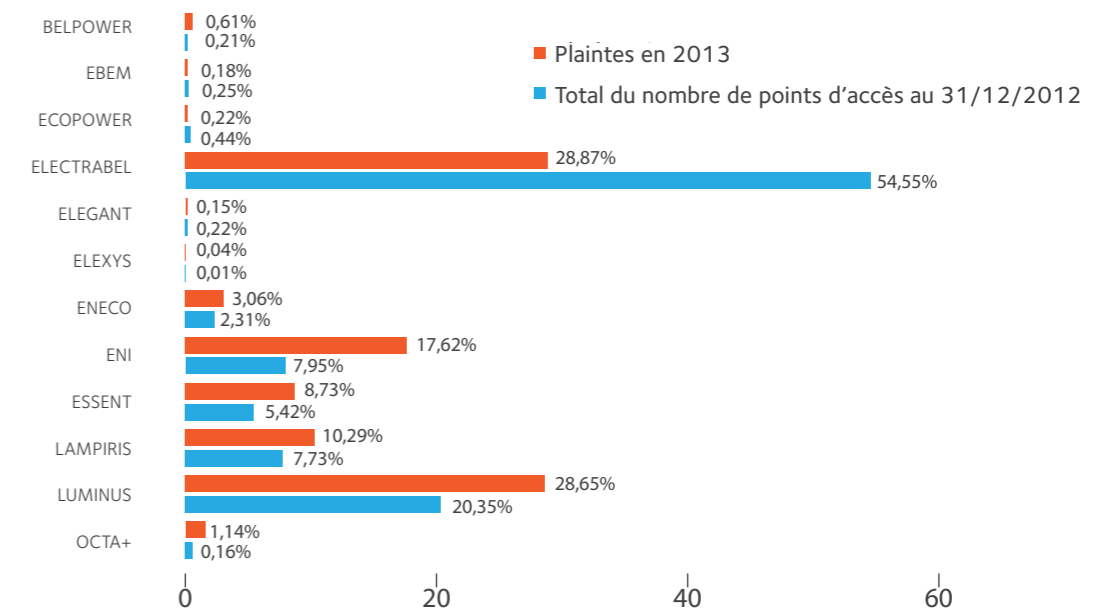


\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

## TOTAL PAR FOURNISSEUR EN 2013



Comparaison de la proportion de plaintes en 2013 avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2013.







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

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

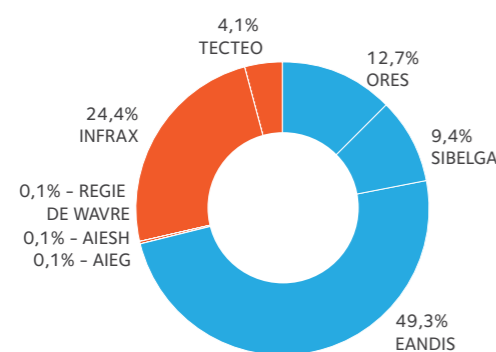
- des gestionnaires de réseau de distribution mixtes (gestion de distribution dans laquelle tant des autorités communales publiques qu'Electrabel prennent part au capital social) ;

- 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).

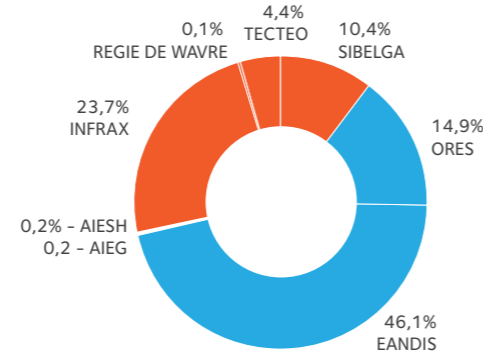
Certains gestionnaires de réseau sont gérés par des opérateurs comme EANDIS et INFRAX en Région flamande et ORES en Région wallonne.

Gestionnaire de réseau de distribution (GRD)	TOTAL 2012	TOTAL 2013
ORES	189	190
EANDIS	732	588
<b>Nombre de plaintes GRD mixtes</b>	<b>921</b>	<b>778</b>
AIEG	1	2
AIESH	1	3
INFRAX	362	303
REGIE DE WAVRE	1	
SIBELGA	140	133
TECTEO (ALG)	63	56
<b>Nombre de plaintes GRD purs</b>	<b>568</b>	<b>498</b>

NOMBRE DE PLAINTES PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (GRD) EN 2012



NOMBRE DE PLAINTES PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (GRD) EN 2013

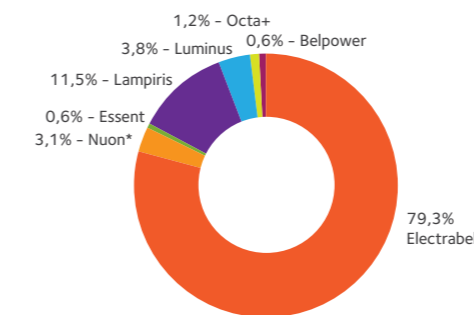


## G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

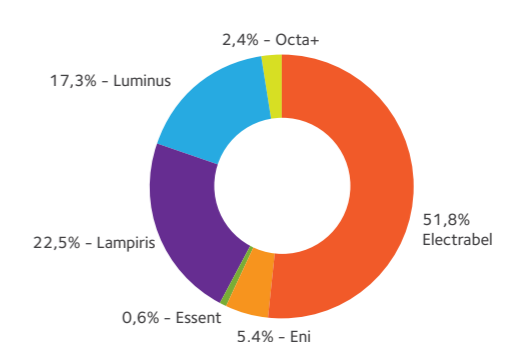
Ci-dessous, vous pouvez trouver une répartition du nombre de plaintes par fournisseur et par région. Pour la comparaison par région, il faut bien sûr tenir compte de l'organisation et du fonctionnement du marché régional de l'énergie ainsi que des fournisseurs qui sont actifs sur ledit marché tant pour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

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

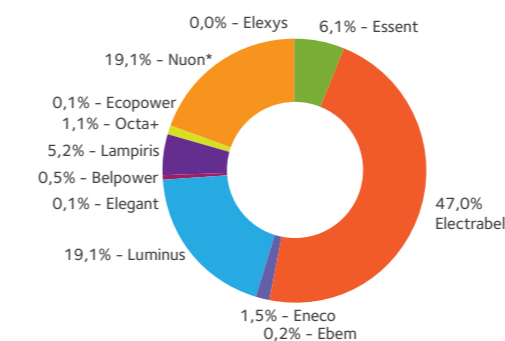
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE 2012



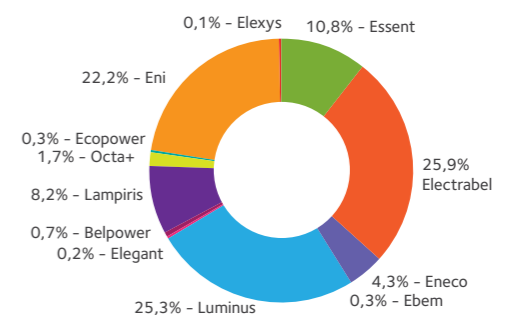
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE 2013



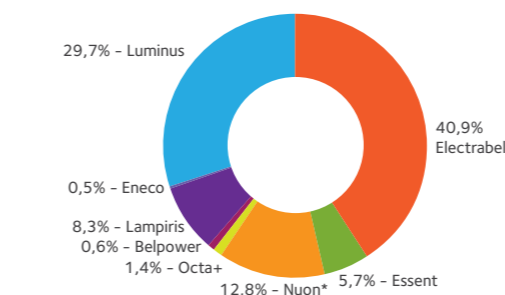
RÉGION FLAMANDE 2012



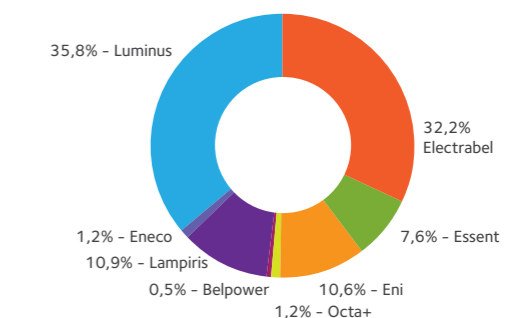
RÉGION FLAMANDE 2013



RÉGION WALLONNE 2012



RÉGION WALLONNE 2013



\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

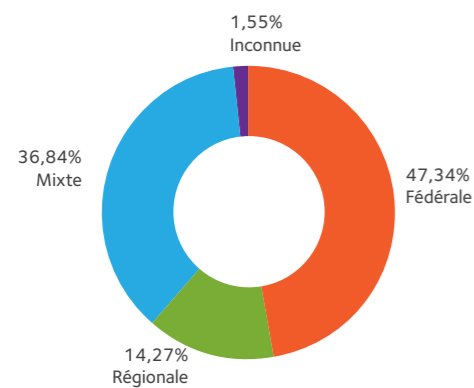


## H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

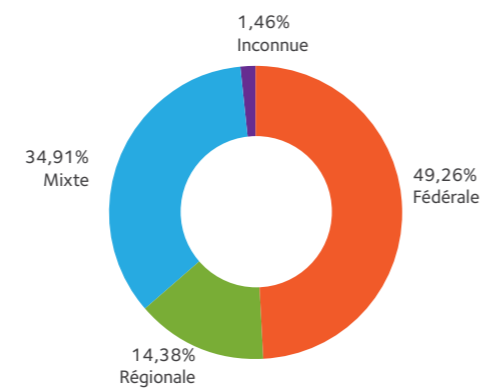
3.279 plaintes (49 %) avaient trait au domaine de la compétence fédérale, contre 957 plaintes (14 %) relevant du domaine de la compétence régionale. 2.324 plaintes (35 %) relevaient de la compétence à la fois du pouvoir fédéral et des instances régionales. Pour 97

plaintes (1 %), aucun domaine de compétence spécifique n'a été défini concernant le marché de l'électricité ou du gaz naturel, car les plaintes n'avaient pas trait au marché de l'énergie mais à d'autres types d'énergie comme les produits pétroliers ou d'autres produits ou services tels que l'eau, la télédistribution, le système d'égouts...

NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE 2012



NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE 2013



### i. Compétence fédérale exclusive

3.279 plaintes (49 %) 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** (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).

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

- prix de l'énergie, tarifs (sociaux), tarifs de transport 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 exclusivement régionale

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

Il s'agissait principalement des compétences régionales suivantes :

#### - Pour la Flandre :

- plaintes au sujet des obligations de service public d'ordre social ou environnemental ;
- plaintes contre les gestionnaires 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 ou d'une procédure de règlement des litiges.

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

#### - Pour Bruxelles :

- plaintes contre les gestionnaires 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.

### iii. Compétence fédérale et régionale

Au cas où les factures d'énergie contestées relevaient à la fois de la compétence fédérale et de la compétence régionale, elles ont été traitées par le Service de Médiation. En 2013, il s'agissait de 2.324 plaintes au total (35%).

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

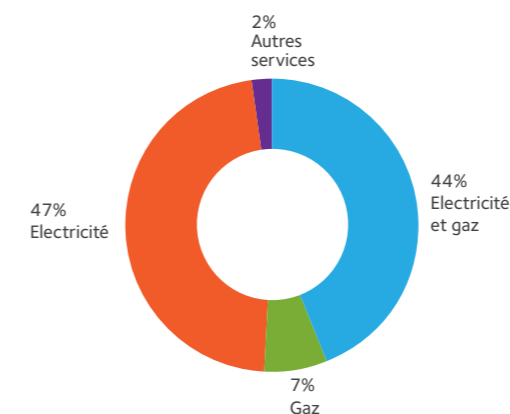
#### i. Par type d'énergie

Voici la répartition des plaintes par type d'énergie.

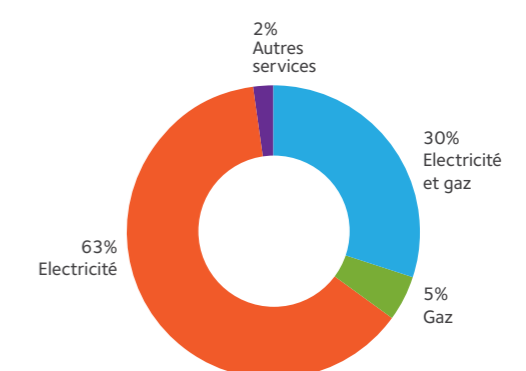
La majorité des plaintes (63%) avaient donc trait à des factures d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel. 5% concernaient seulement le gaz naturel et 30% uniquement l'électricité.

129 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 2012



PAR TYPE D'ÉNERGIE 2013



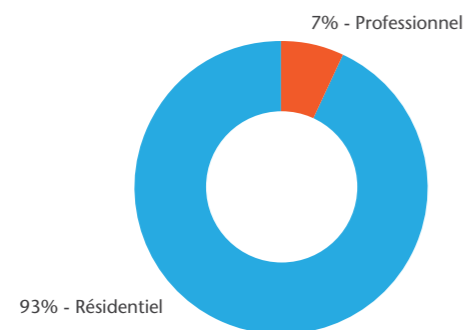


## ii. Par client final

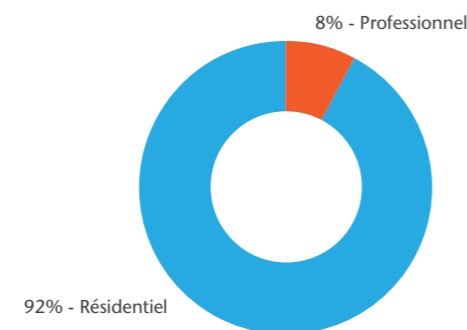
La compétence du Service de Médiation n'est pas limitée aux clients résidentiels ou aux particuliers. Les clients professionnels des entreprises d'énergie peuvent également déposer plainte au Service de Médiation.

En 2013, 8 % des plaintes (523 plaintes au total) concernaient des clients finals professionnels comme des entreprises individuelles, des sociétés et des associations.

PAR CLIENT FINAL 2012



PAR CLIENT FINAL 2013



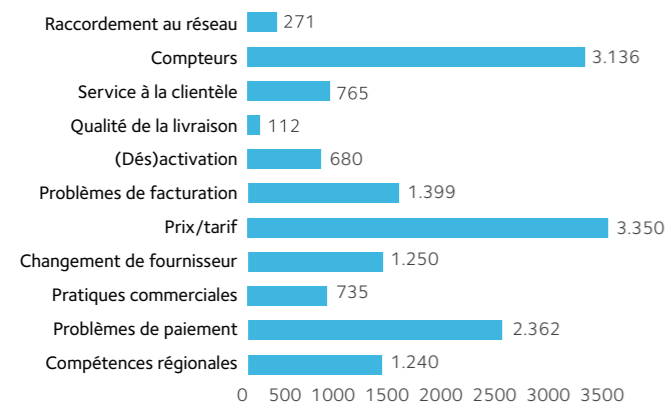
## j. Nombre de plaintes par type de plainte et entreprise d'énergie

### i. Par type de plainte

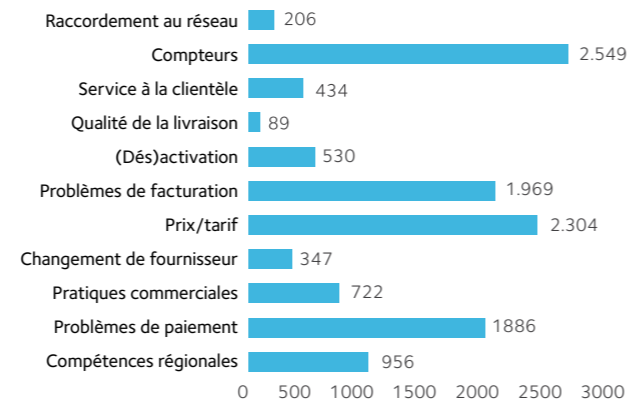
Le Service de Médiation utilise pour faire le rapport un système de classification des plaintes des consommateurs. Ce système est basé sur une méthode recommandée par le « Council of European Energy

Regulators (CEER) ». Ce système constitue également un complément au système recommandé par la Commission européenne pour la classification des plaintes et questions des consommateurs (cf. Recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes – C(2010)3021 définitive).

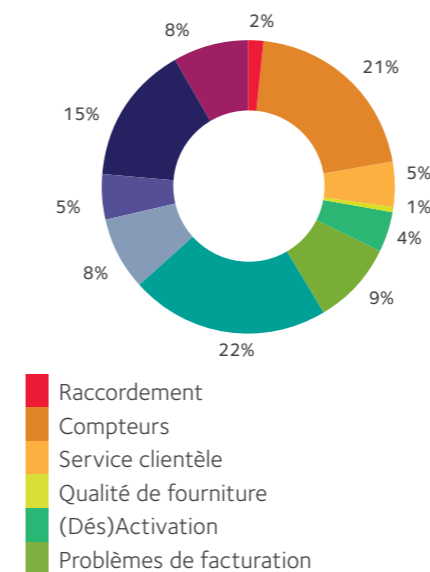
TYPE DE PLAINTÉ 2012



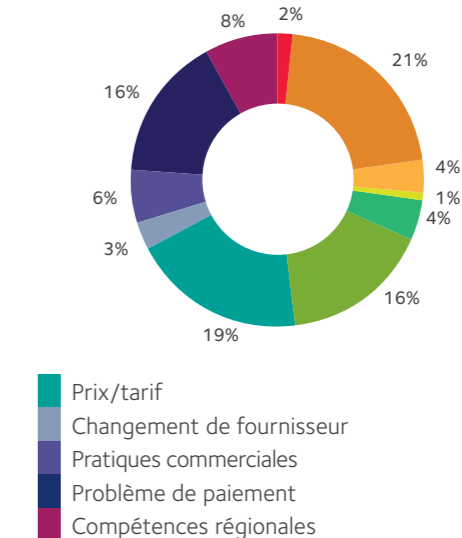
TYPE DE PLAINTÉ 2013



TYPE DE PLAINTÉ 2012



TYPE DE PLAINTÉ 2013



Les plaintes reçues par le Service de Médiation en 2013 avaient principalement trait à des contestations au sujet

- du traitement des données de comptage à l'occasion entre autres du relevé annuel, d'un déménagement, d'un décès, de l'inoccupation d'une habitation, de l'installation de panneaux solaires... (21 %);
- de la clarté des prix et tarifs (sociaux) appliqués (19 %);
- le processus de facturation comme le manque de transparence de la facture ou une facturation tardive (16%);
- du paiement des factures, par exemple les plans de paiement, les remboursements (tardifs), les paiements par domiciliation, les régimes de garantie (16%).

et les pratiques commerciales dans le cadre de la vente et du marketing (6 %);

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

### 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'un nombre suffisamment représentatif.

Les autres plaintes avaient trait :

- aux changements de fournisseurs (3%);
- aux compétences régionales (autres que les données de comptage) comme les raccordements au réseau, la qualité de la fourniture, les obligations de service public d'ordre social et environnemental et la coupure ou le drop pour cause de non-paiement (15 %);
- la qualité de la prestation de services entre autres par téléphone et par e-mail (4 %);
- aux pratiques de marché, comme l'information et la publicité précontractuelle, les conditions contractuelles

# Indépendant



- 1. INTRODUCTION
- > 2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
- 3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)
- 4. EXEMPLES DE RÉGLEMENT À LAMIABLE
- 5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS
- 6. AVIS POLITIQUE
- 7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX
- 8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
- 9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

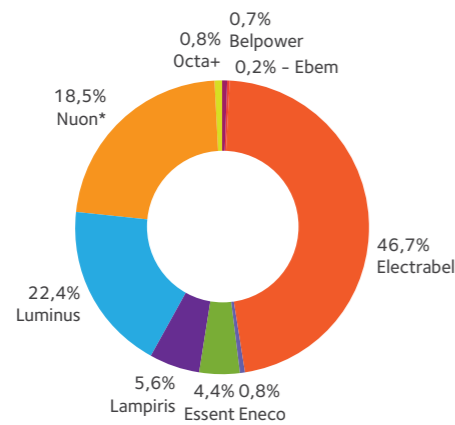
## Problèmes de comptage (21% de tous les types de plaintes)

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 COMPTEUR PAR FOURNISSEUR (2012)

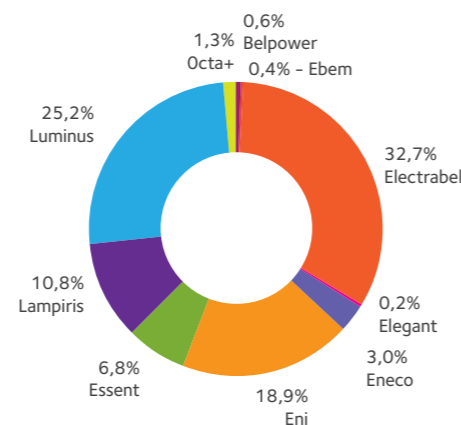
Belpower	17	Eneco	19	Luminus	565
Ebem	5	Nuon*	468	Octa+	19
Ecopower	1	Essent	111		
Electrabel	1.177	Lampiris	141		



\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

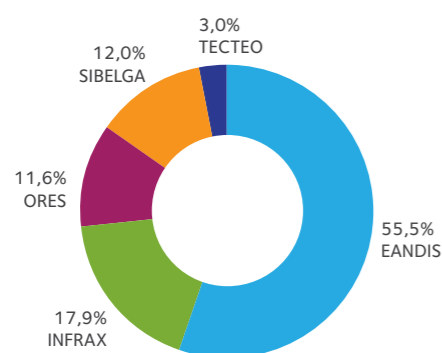
PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR FOURNISSEUR (2013)

Belpower	12	Elegant	5	Essent	146
Ebem	9	Elexys	1	Lampiris	233
Ecopower	1	Eneco	65	Luminus	543
Electrabel	705	Eni	408	Octa+	28



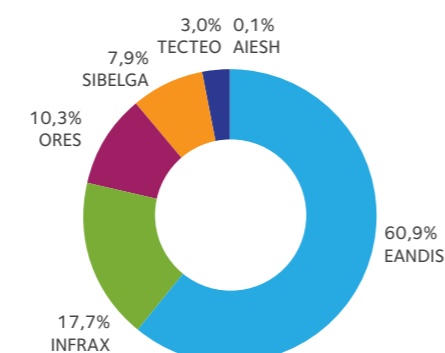
PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2012)

Eandis	528	Ores	110	Tecteo	29
Infrax	170	Sibelga	114		



PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2013)

AIESH	468	Infrax	136	Sibelga	61
Eandis	468	Ores	79	Tecteo	23



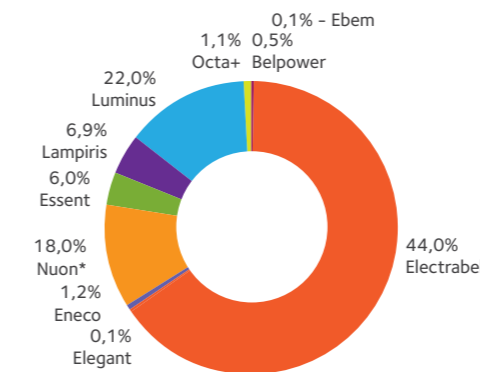
## Transparence des prix et des tarifs (19 % de tous les types de plaintes)

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 distribution s'en tiennent pour la distribution

et le raccordement aux tarifs régulés qui ont été imposés ou approuvés par la CREG. Il est régulièrement 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 (2012)

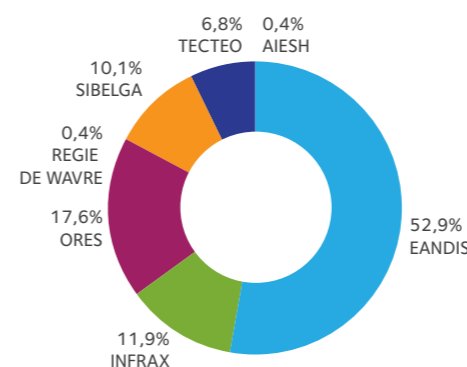
Belpower	16	Eneco	35	Luminus	654
Ebem	3	Nuon*	435	Octa+	33
Electrabel	1 311	Essent	178		
Elegant	3	Lampiris	206		



\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

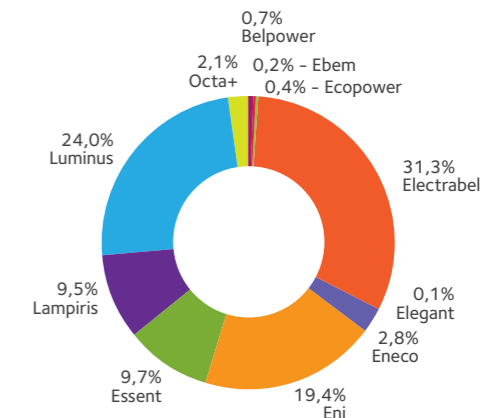
TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2012)

Tecteo	19	Ores	49	AIESH	1
Eandis	147	Regie de Wavre	1		
Infrax	33	Sibelga	28		



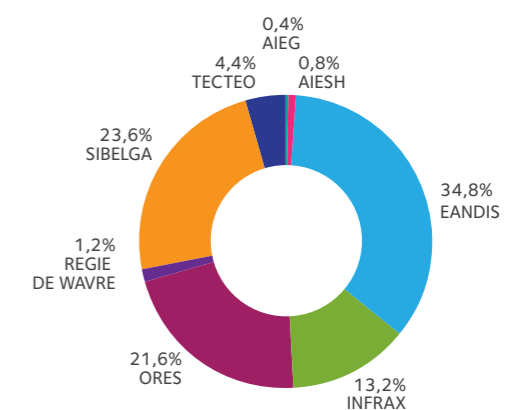
TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR (2013)

Belpower	14	Elegant	2	Lampiris	194
Ebem	4	Eneco	57	Luminus	492
Ecopower	8	Eni	397	Octa+	44
Electrabel	641	Essent	198		



TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2013)

Tecteo	11	Ores	54	AIESH	2
Eandis	87	Regie de Wavre	3	AIEG	1
Infrax	33	Sibelga	59		



- 1. INTRODUCTION
- > 2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
- 3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)
- 4. EXEMPLES DE RÉGLEMENT À LAMIABLE
- 5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS
- 6. AVIS POLITIQUE
- 7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX
- 8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
- 9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

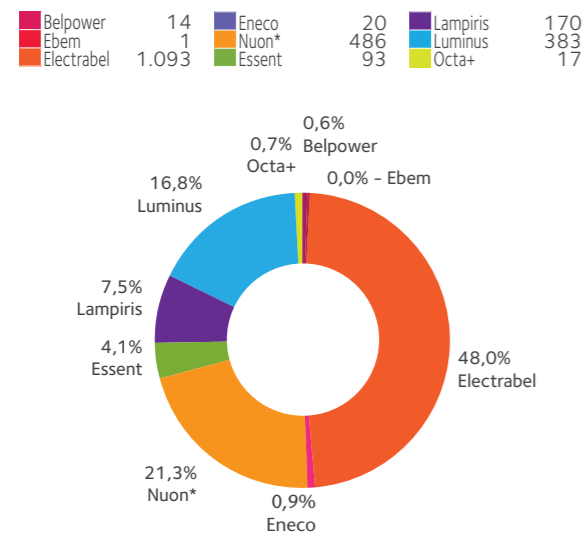


## Problèmes de paiement (16% de tous types de plaintes)

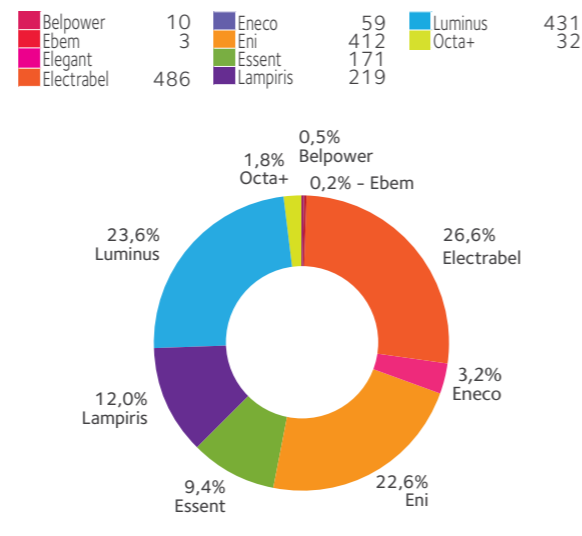
Les plaintes relatives à des problèmes de paiement avaient principalement trait à des plans de paiement

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 (2012)

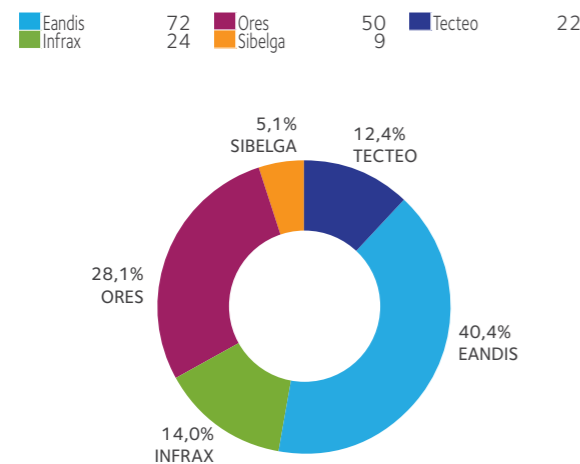


PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2013)

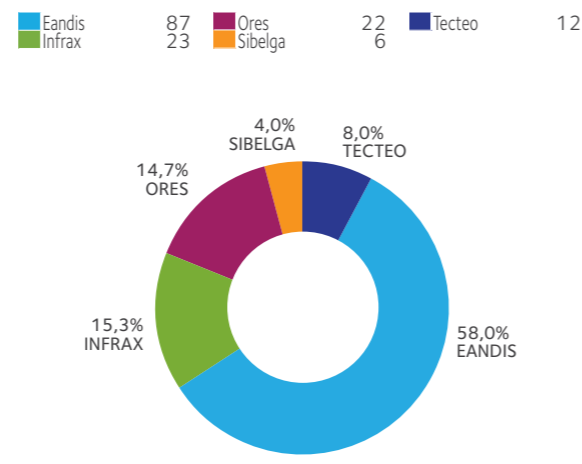


\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2012)



PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2013)



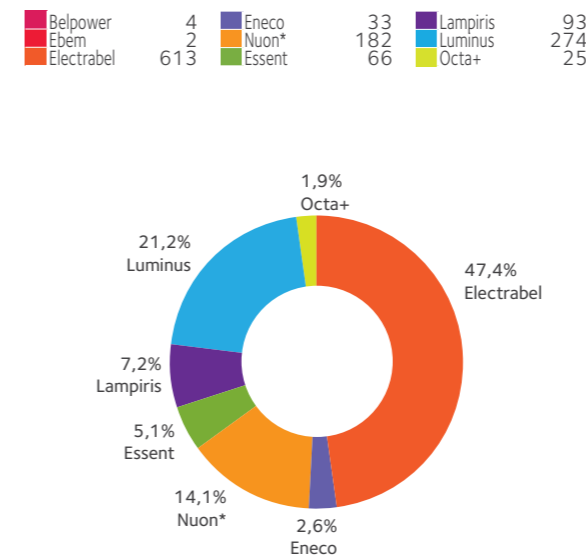
## Changement de fournisseur (3% de tous les types de plaintes)

Le Service de Médiation constate que le nombre de plaintes concernant un changement de fournisseur a diminué de 14% en 2011 (1.854 plaintes) à 8% en 2012 (1.250 plaintes) et 3% en 2013 (347 plaintes). Cette diminution démontre que les initiatives et les mesures fédérales et régionales, prises afin de faciliter le changement de fournisseur, portent leurs fruits. Ceci est donc principalement à attribuer à :

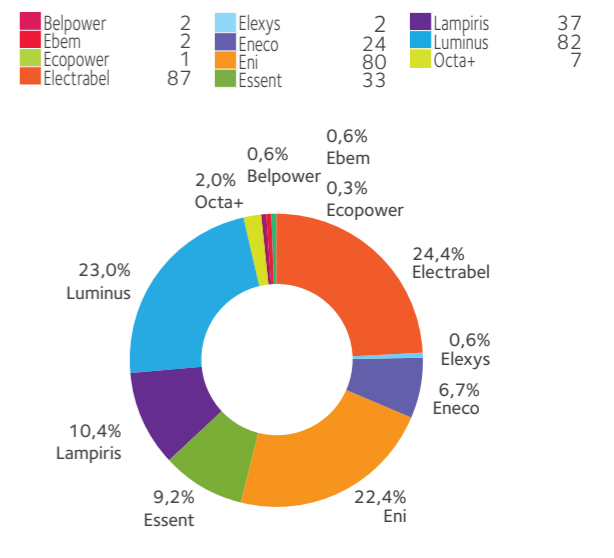
- l'entrée en fonction des régulateurs régionaux pour imposer aux fournisseurs une série de procédures,

par lesquelles le nouveau fournisseur doit demander au fournisseur précédent les informations correctes (comme la date de fin de contrat de fourniture d'énergie) afin que le changement de fournisseur puisse se dérouler de manière fluide et sans coûts ;  
- la décision du gouvernement fédéral de ne plus permettre aux fournisseurs de facturer des indemnités de rupture ou de résiliation aux particuliers et aux PME, et ce moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois (loi du 25 août 2012 portant des dispositions diverses en matière d'énergie – Moniteur Belge du 3 septembre 2012).

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR PAR FOURNISSEUR (2012)



CHANGEMENT DE FOURNISSEUR PAR FOURNISSEUR (2013)



\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.



1. INTRODUCTION
- > 2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)
4. EXEMPLES DE RÉGLEMENT À LAMIABLE
5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS
6. AVIS POLITIQUE
7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX
8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

## Compétences régionales (15 % de tous les types de plaintes)

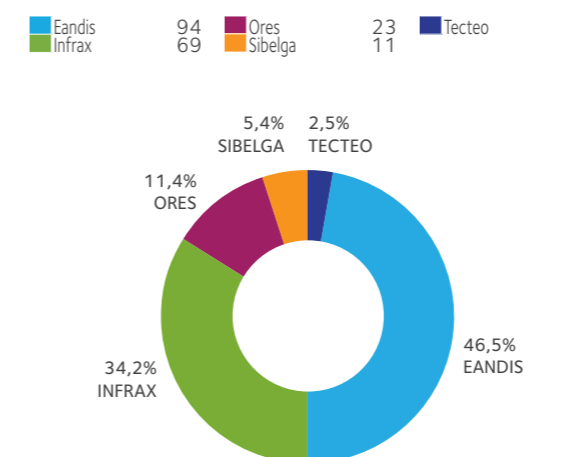
En plus des obligations des gestionnaires de réseau de distribution concernant le traitement, la validation et la communication des données de comptage, entrent également dans les compétences régionales un certain nombre de mesures régionales spécifiques, comme :

- les obligations de service public d'ordre social et environnemental qui sont imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau. C'est ainsi que l'on applique par exemple en Région flamande, pour les clients finaux résidentiels, une quantité d'électricité gratuite, et que les coûts de l'électricité verte et de la cogé-

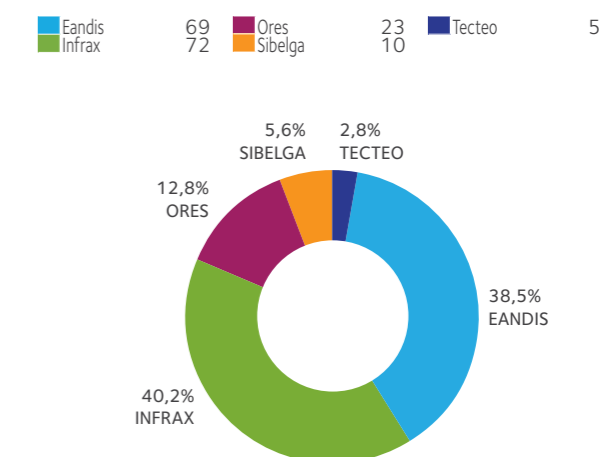
nération sont répercutés dans le prix facturé par les fournisseurs en raison des obligations régionales en matière d'énergie renouvelable.

- les raccordements au réseau de distribution (les délais de raccordement, temps d'attente voire même refus de raccordement) ;
- la qualité de la fourniture, comme les pannes de courant et les éventuelles demandes de compensations financières pour les dommages qui en découlent ;
- les réglementations concernant la coupure du réseau et le « drop », par lequel l'utilisateur final résidentiel est repris par le fournisseur social ou le gestionnaire de réseau suite à un défaut de paiement au fournisseur commercial.

## RACCORDEMENT AU RÉSEAU (2012)

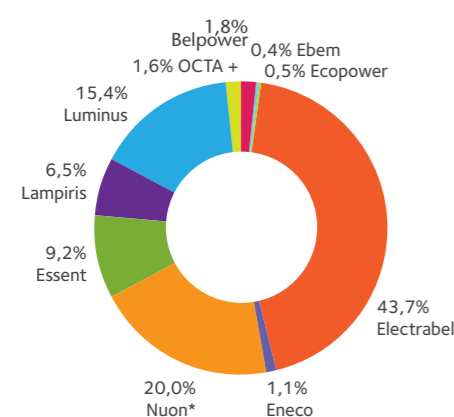


## RACCORDEMENT AU RÉSEAU (2013)



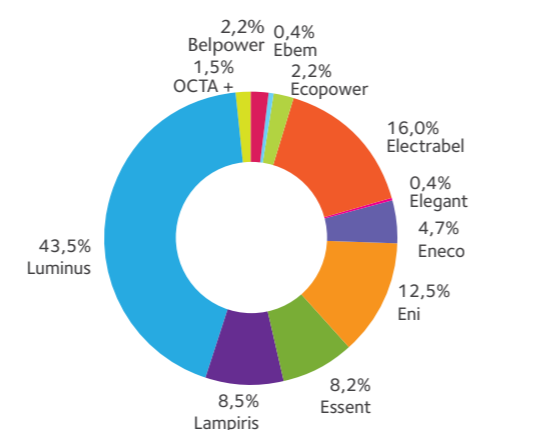
## COMPÉTENCES RÉGIONALES (2012)

Belpower	11	Eneco	7	Luminus	94
Ebem	1	Nuon*	122	Octa+	10
Ecopower	3	Essent	56		
Electrabel	267	Lampiris	40		



## COMPÉTENCES RÉGIONALES (2013)

Belpower	12	Elegant	2	Lampiris	47
Ebem	2	Eneco	26	Luminus	239
Ecopower	12	Eni	69	Octa+	8
Electrabel	88	Essent	45		



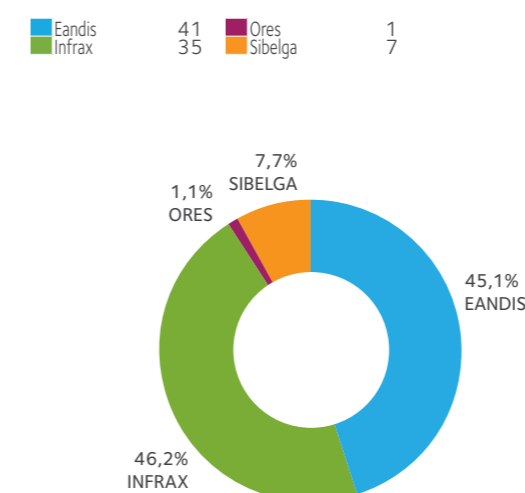
\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Ces plaintes concernant les compétences régionales comprenaient aussi des problèmes de raccordement au réseau de distribution (délais pour le raccordement, temps d'attente ou bien refus de raccordement), la qualité de la fourniture comme des pannes de courant

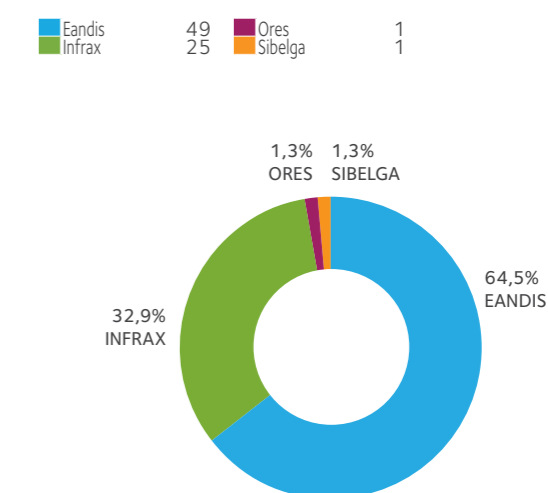
et les demandes éventuelles d'indemnisation financière pour dommages qui en découlaient.

Ces activités sont comprises dans les tâches des gestionnaires de réseau de distribution.

## QUALITÉ FOURNITURE (2012)



## QUALITÉ FOURNITURE (2013)





- 1. INTRODUCTION
- > 2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
- 3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)
- 4. EXEMPLES DE RÉGLEMENT À LAMIABLE
- 5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS
- 6. AVIS POLITIQUE
- 7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX
- 8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
- 9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

## Déconnexion/drop (4 % de tous les types de plaintes)

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

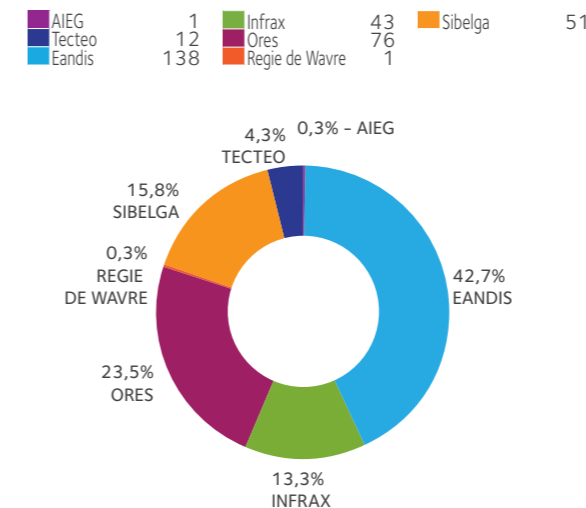
Il existe ainsi pour les clients résidentiels des mesures de protection en cas de défaut de paiement vis-à-vis d'un fournisseur et des règles existent lors de la coupure et du raccordement pour l'alimentation en électricité et en gaz naturel après un déménagement, en cas de fraude, dans le cas d'une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

Le Service de Médiation constate que des problèmes se posaient fréquemment à cet égard avec les résiliations de contrats professionnels. Des clients professionnels qui sont confrontés à des problèmes financiers ne

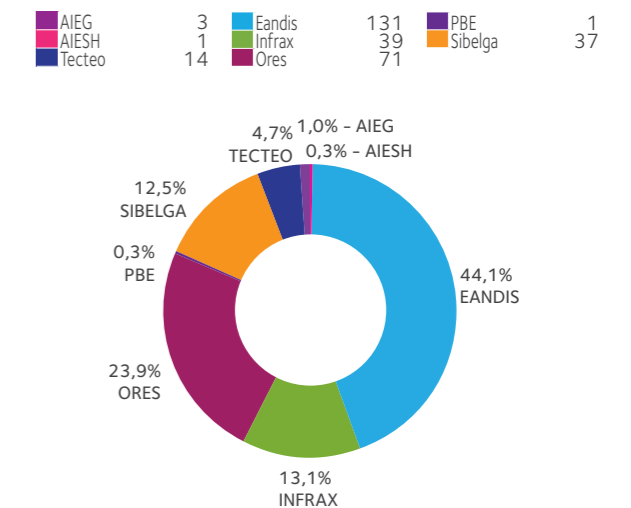
bénéficient en effet pas de la même protection que les clients finals résidentiels. En Wallonie, le problème principal a manifestement trait à l'installation de compteurs à budget. Lorsque des clients sont confrontés à des difficultés de paiement, les fournisseurs commerciaux peuvent demander ou menacer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

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

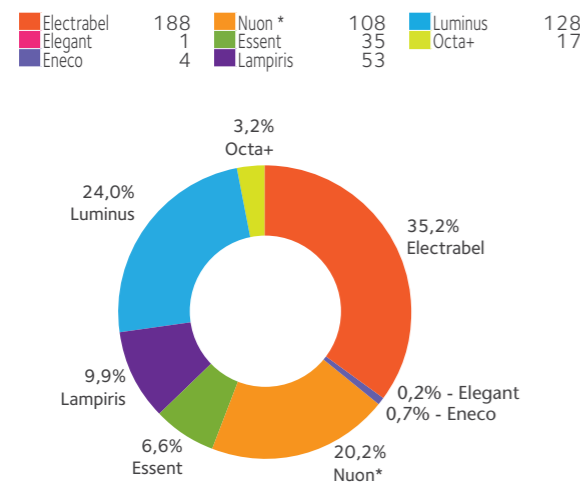
## DÉCONNEXION/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2012)



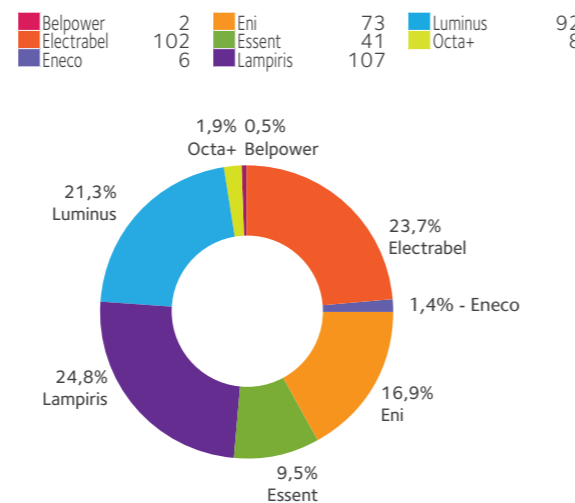
## DÉCONNEXION/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2013)



## DÉCONNEXION/DROP PAR FOURNISSEUR (2012)



## DÉCONNEXION/DROP PAR FOURNISSEUR (2013)



\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

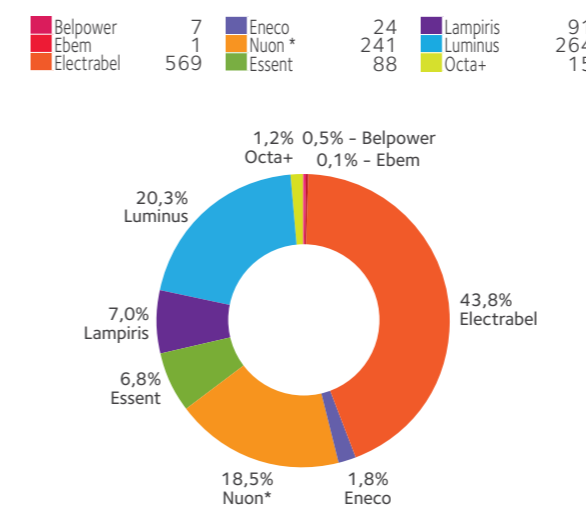
## Processus de facturation (16 % de tous les types de plaintes)

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

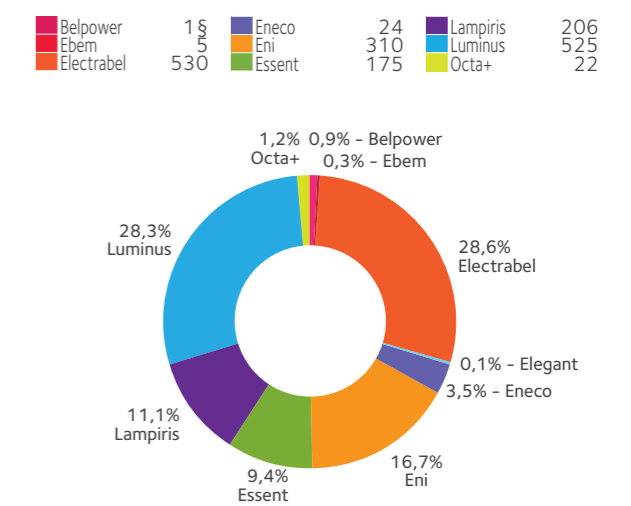
paiements est devenue imprécise ou incompréhensible pour le consommateur.

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 (2012)



## PROCESSUS DE FACTURATION (2013)



\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

# Indépendant



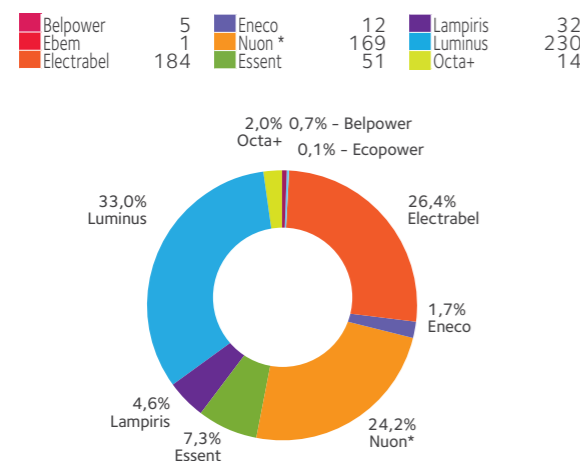
- 1. INTRODUCTION
- > 2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
- 3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)
- 4. EXEMPLES DE RÉGLEMENT À LAMIABLE
- 5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS
- 6. AVIS POLITIQUE
- 7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX
- 8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
- 9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

## Les pratiques de marché (6 % de tous les types de plaintes)

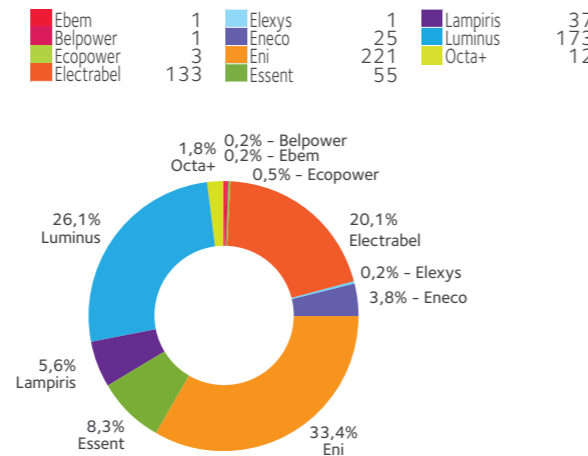
L'objet de ces plaintes concerne la référence à d'éventuelles pratiques commerciales déloyales ou trompeuses de la part de certains fournisseurs d'énergie. Ces plaintes se rapportent à l'information ou la publicité précontractuelle, à des pratiques commerciales relatives à la vente et au marketing et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

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

LES PRATIQUES DU MARCHÉ (2012)



LES PRATIQUES DU MARCHÉ (2013)



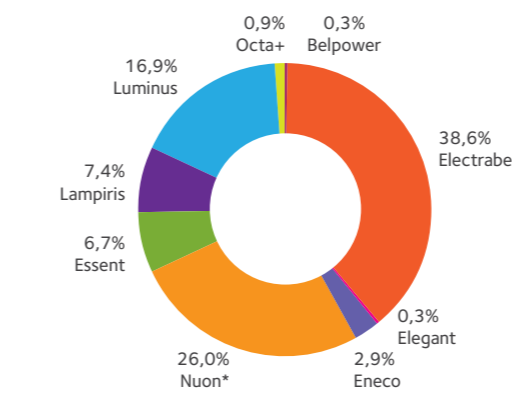
\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

## Service à la clientèle (4 % de tous les types de plaintes)

Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes concernant la prestation de services des fournisseurs d'énergie. Il s'agit ici de l'enregistrement des plaintes qui

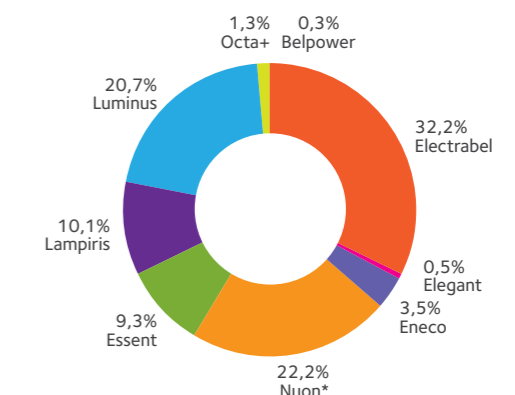
sont formulées à l'égard du service clientèle au niveau des appels téléphoniques (call-center), du traitement électronique de l'information et des plaintes introduites d'une autre façon comme par une visite à un bureau de plaintes.

SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2012)

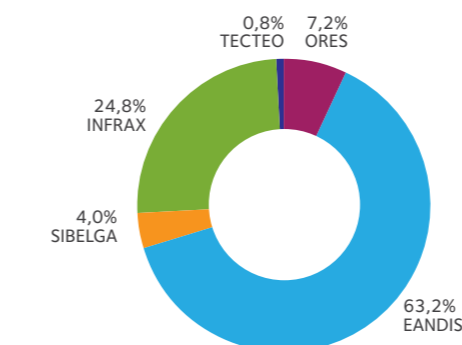


\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

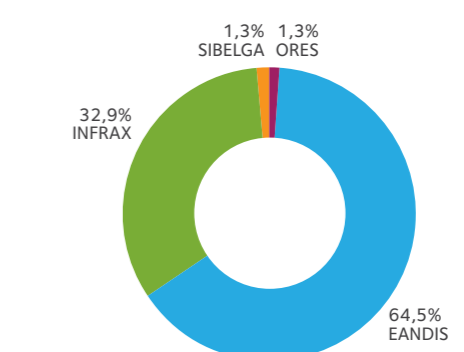
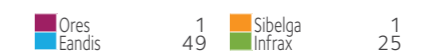
SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2013)



SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU (2012)



SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU (2013)





# PLAINTES POUR MÉDIATION

(PLAINTES RECEVABLES)



**2.445**  
plaintes  
recevables

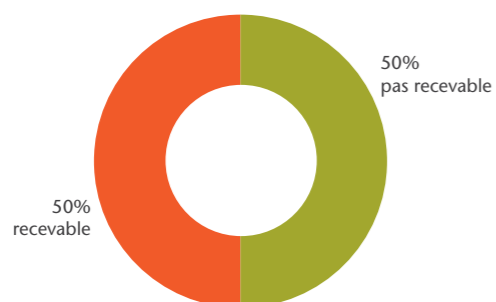
**2.659**  
dossiers de  
plaintes recevables  
clôturées

## 3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)

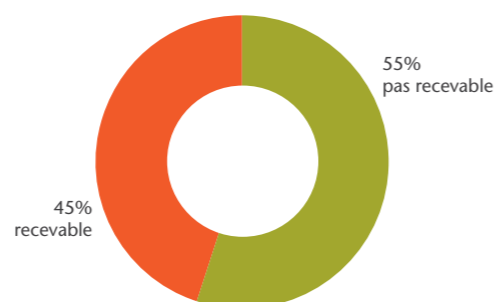
### A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 2.445 plaintes recevables en 2013. Cela représente 45 % des plaintes qui relèvent des compétences du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES 2012



NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES 2013



### B. Nombre de plaintes irrecevables

Les 3.024 autres plaintes (55 %) n'étaient pas recevables pour les motifs suivants :

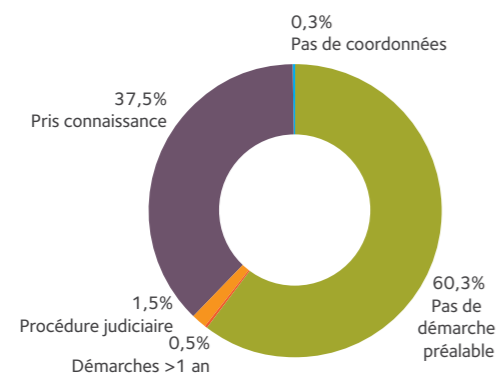
- Le plaignant n'avait pas entrepris de démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie pour arriver à une solution ou il n'avait pas fourni de preuves ou pas suffisamment de preuves (48 % des plaintes irrecevables) ;
- La plainte faisait déjà l'objet d'une procédure en justice (1 % des plaintes irrecevables) ;

- La plainte avait déjà été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie ; les données d'adresses n'ont pas été communiquées ; ou bien la plainte a été retirée parce qu'une solution avait été trouvée entre temps (1 % des plaintes irrecevables) ;
- le Service de Médiation n'est informé que des plaintes adressées pour la première fois au fournisseur d'énergie (50 % des plaintes irrecevables).



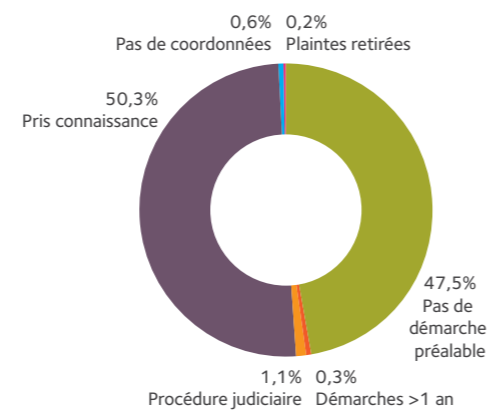
## NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES 2012

Pas de démarche préalable	2.061	Pris connaissance plainte	1.282
Datant de plus d'un an	16	Pas de données d'adresse	9
Procédure en justice	50		



## NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES 2013

Pas de démarche préalable	1.436	Pris connaissance plainte	1.520
Datant de plus d'un an	10	Pas de données d'adresse	19
Procédure en justice	34	Plaintes retirées	5



### C. nombre de plaintes pour lesquelles le SME n'est pas compétent

Pour 1.191 plaintes (17,9 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait :

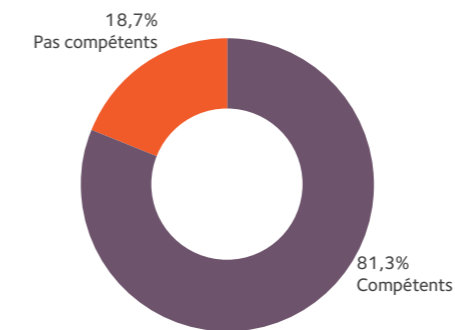
- des compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Les plaintes ont alors été envoyées au Service Régional de Médiation pour l'Énergie en Wallonie (SRME), créé par le Régulateur wallon CWaPE (238 plaintes) ou ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation avec renvoi au Régulateur flamand compétent VREG (421 plaintes) ou le Régulateur bruxellois BRUGEL (25 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 (10 plaintes) ;
- les pratiques de marché de certains fournisseurs. Ces plaintes ont été renvoyées à la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Énergie (83 plaintes) ;
- la compétence d'autres services de médiation

fédéraux ou régionaux (24 plaintes) ;

- Des demandes d'information (275 dossiers) concernant le marché du gaz et de l'électricité, mais aussi à propos d'autres produits et services (pétrole, installation de panneaux solaires, eau, évacuation des eaux usées, problèmes de location...) ainsi que des plaintes qui n'étaient pas à l'encontre d'une entreprise d'énergie mais plutôt des griefs contre certains procédés du marché ou décisions, et où le Service de Médiation a tenté de formuler une réponse en renvoyant vers les services ou régulateurs compétents (101 plaintes).

Le Service de Médiation a également traité 116 procédures dites d'urgence. Ces procédures ont pour objectif de clarifier rapidement la situation du client pour éviter une coupure injustifiée ou rétablir l'absence de raccordement dans les trois jours. 227 entreprises d'énergie ont été contactées pour ces 116 procédures d'urgences. Pour les plaintes non recevables (1.191), au total, 1.404 institutions ou entreprises ont été concernées par ces plaintes.

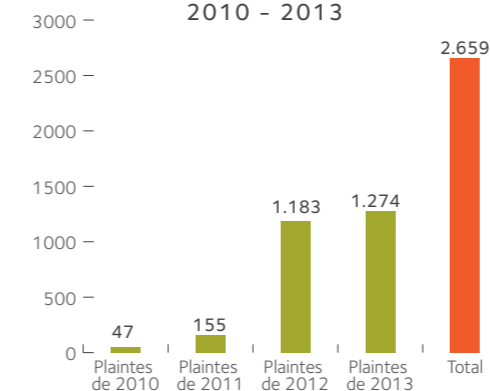
## NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES 2012



### D. Nombre de plaintes clôturées

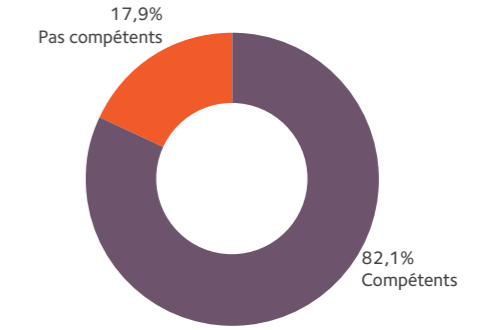
Le Service de Médiation a pu mener à bien et clôturer 2.659 dossiers de plaintes recevables au total en 2013 dont 47 dossiers qui concernaient encore des plaintes introduites en 2010, 155 dossiers concernant des plaintes introduites en 2011, 1.183 dossiers qui concernaient en outre des plaintes introduites en 2012, et 1.274 dossiers clôturés de plaintes introduites en 2013.

## NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES 2010 - 2013



Pour 2013, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de plus de 64 % si l'on considère le nombre des plaintes clôturées (2.659) par rapport au nombre des plaintes ouvertes recevables à la fin de 2012 (1.705) et le nombre des plaintes recevables, reçues en

## NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES 2013



2013 (2.445). A la suite de ce résultat, 1.491 dossiers devaient encore être traités à la fin de 2013. Sur un total de 11.724 plaintes recevables reçues depuis la mise en place du Service de Médiation, cela veut dire que 12,7 % des plaintes recevables sont encore à traiter.

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

Enfin, le Service de Médiation assure également le suivi de plaintes qui sont considérées comme non recevables. Il envoie ces plaintes à l'entreprise d'énergie et analyse les réponses. Il communique également au plaignant qu'il peut introduire une plainte au Service de Médiation s'il n'est pas d'accord avec la réponse de l'entreprise d'énergie. Si nous tenons compte des plaintes non recevables et celles dont le Service n'est pas compétent mais pour lesquelles le Service de Médiation assure cette prestation de service, plus de 95 % des plaintes reçues depuis la mise en place du Service de Médiation ont été finalisées. En pratique, cela signifie que sur un total de 27.660 plaintes reçues, 1.491 plaintes étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2013.

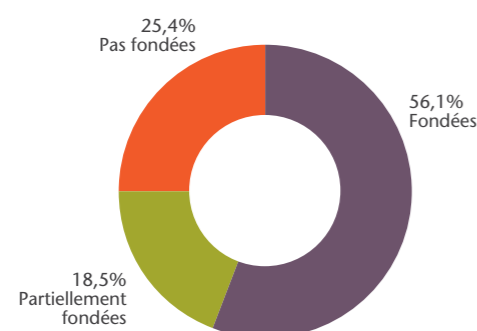


## E. Nombre de plaintes fondées (ou non)

Sur les 2.659 plaintes recevables clôturées en 2013, le Service de Médiation en a considéré :

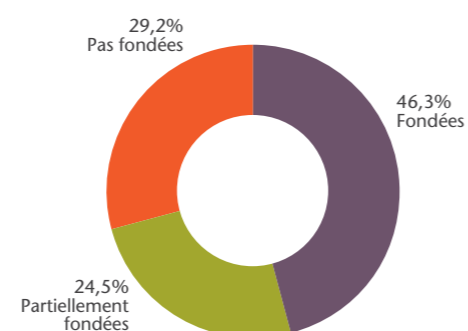
- 1.232 comme fondées (46,3%) ;
- 651 comme partiellement fondées (24,5%) ;
- 776 comme non fondées (29,2%).

### NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON) 2012



Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et de la réglementation fédérale et régionale. S'il considère une plainte comme partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas pour autant que la plainte ne repose pas sur un problème effectif. Cela veut seulement dire qu'aucune irrégularité n'a été constatée pour cette plainte à l'égard de la législation ou réglementation fédérale ou régionale existante. Pour un certain nombre d'opérations des fournisseurs d'énergie, il n'existe cependant (encore) aucune réglementation. Ces opérations relèvent plutôt de la stratégie commerciale de l'entreprise d'énergie. Quelques exemples : le nombre de mensualités des plans de 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) 2013



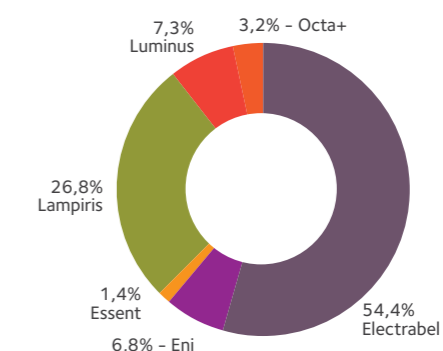
Une bonne définition d'une plainte est « l'expression de l'insatisfaction d'un consommateur ». D'autres services de règlement alternatif des litiges se basent également sur cette définition. Il s'agit alors de plaintes par lesquelles le consommateur exprime ses attentes implicites ou explicites d'une 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.

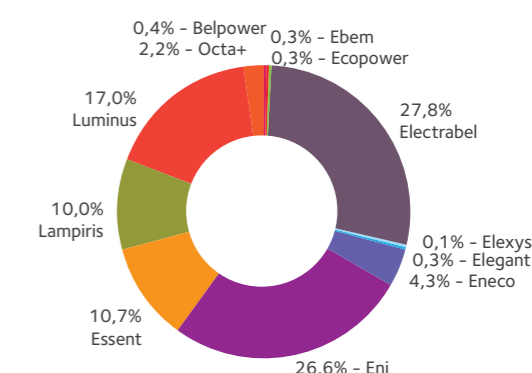
## F. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie

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

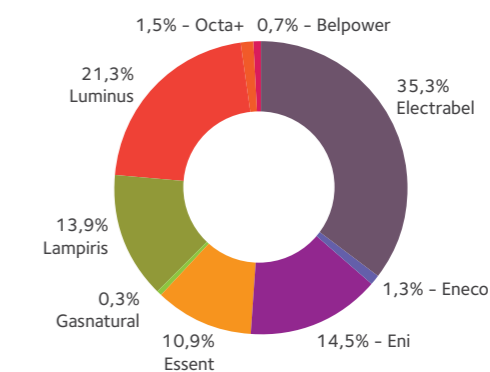
### RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



### RÉGION FLAMANDE

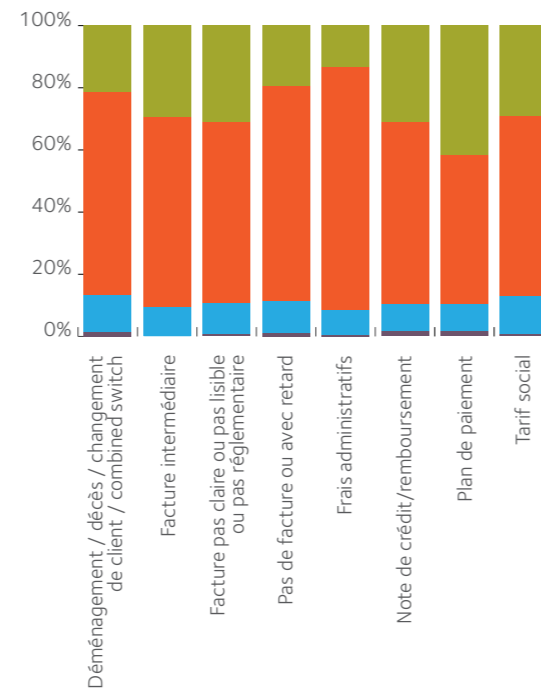
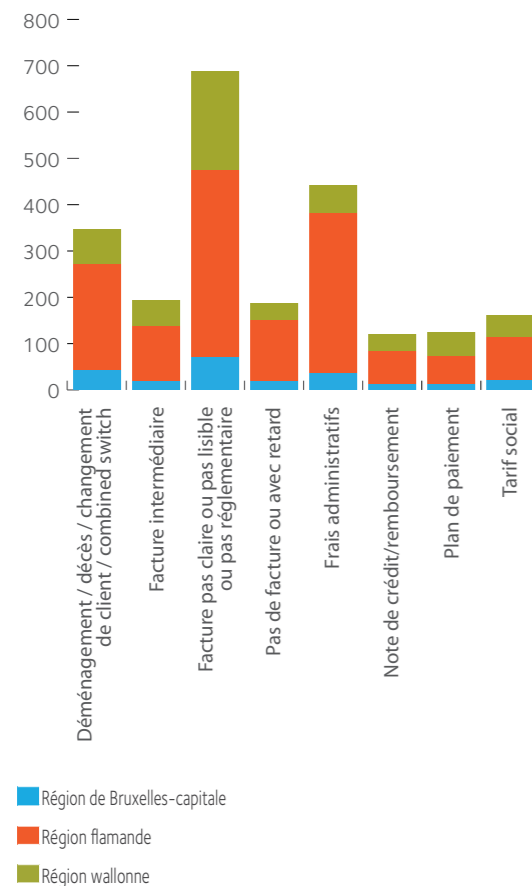


### RÉGION WALLONNE





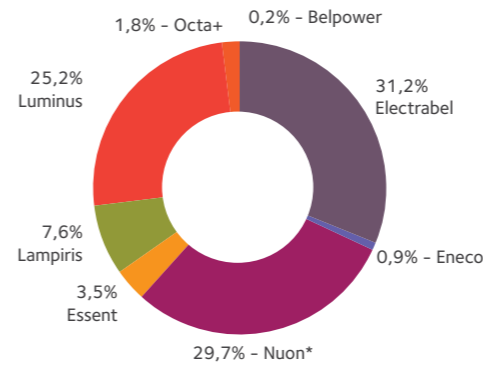
Pour un certain nombre de type de plaintes, le Service de Médiation a fait une répartition selon la région où se trouve l'adresse de consommation du plaignant. Cette répartition selon le nombre de plaintes suit normalement la répartition régionale des plaintes, mais à partir de cette analyse il apparaît que certains types de plaintes sont plus ou moins présents dans telle ou telle région. Ainsi, il y a plus de problèmes d'imputation de frais administratifs en Région flamande que dans les autres régions, tandis que les problèmes avec les plans de paiement échelonné prévalent en Région wallonne. Dans les rapports annuels des régulateurs régionaux se trouve plus d'information concernant les pratiques de marché des fournisseurs d'énergie et le respect des obligations de services publiques qui leur sont imposés par les autorités régionales.



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

Ici, nous attirons l'attention sur quelques types de plaintes constatées par le Service de Médiation en 2013.

### PROBLÈMES DE DÉMÉNAGEMENT 2012



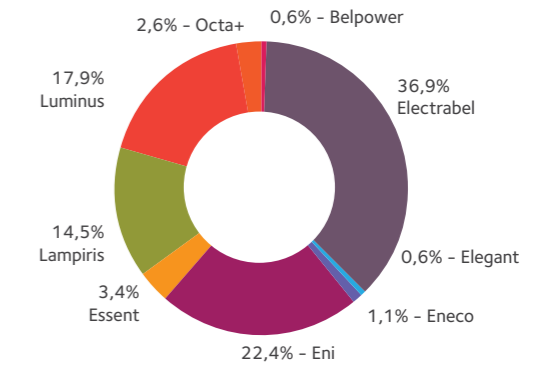
\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Un problème, qui reste aussi fréquent que les années précédentes, est la procédure administrative dans le cadre d'un changement d'habitant d'un logement suite à un déménagement, une vente, un décès etc.

Le Service de Médiation a consacré beaucoup d'attention à cette problématique des déménagements dans son avis politique 12.004 et constate que le nouvel accord « Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz » tient compte pour une bonne partie des modifications proposées par le Service de Médiation. Ainsi, à cet effet, les clauses suivantes de l'accord, qui entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014, précisent :

« Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 30 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

### PROBLÈMES DE DÉMÉNAGEMENT 2013



d'énergie dans l'habitation précédente au plus tard le jour 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, à l'aide du formulaire de déménagement établi en commun par les régulateurs régionaux et signé tant par le consommateur que par le nouvel habitant ou le propriétaire. Le fournisseur met le formulaire de déménagement uniformisé à disposition du consommateur tant en version papier que sous format électronique ; ce dernier l'utilise de préférence pour la communication d'un déménagement et du relevé du compteur.

# Gratuitement

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013 • PLAINTES POUR MÉDIATION



1. INTRODUCTION
2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
- > 3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)
4. EXEMPLES DE RÉGLEMENT À LAMIABLE
5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS
6. AVIS POLITIQUE
7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX
8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

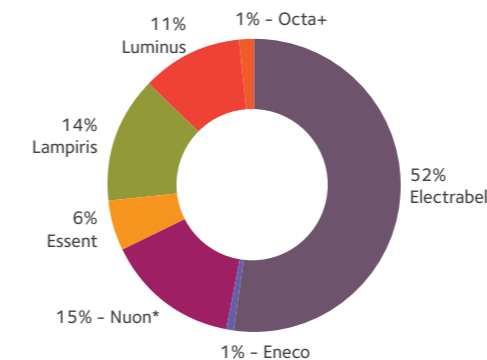
Le consommateur peut informer son fournisseur par un autre moyen de son déménagement et du relevé du compteur au moment du déménagement. Les documents tels que le document de déménagement, signés par le consommateur qui part et le repreneur, fixent les relevés de façon définitive, sauf rectification de fautes matérielles.

Bien que la cosignature d'une communication par une tierce partie soit recommandée, son absence ne peut pas être considérée comme une communication de déménagement non valable.

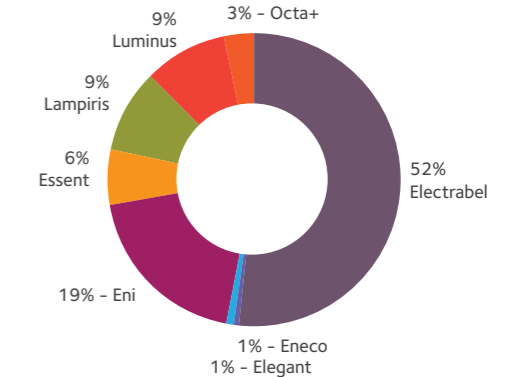
En aucun cas, le fournisseur ne dresse une facture finale en se basant sur sa propre estimation."

Le Service de Médiation est aussi satisfait du document unifié de reprise d'énergie émanant des régulateurs régionaux et qui est mis à la disposition des consommateurs par les fournisseurs d'énergie pour communiquer un déménagement et les relevés de compteurs à la date du déménagement.

TARIF SOCIAL 2012



TARIF SOCIAL 2013



\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Par ailleurs, le Service de Médiation constate encore et toujours des problèmes dans le cadre de l'application des tarifs sociaux et plus spécifiquement dans l'attribution des tarifs sociaux avec effet rétroactif.

Suite à des discussions durant de longues années, tous les fournisseurs d'énergie sont d'accord que lorsque leurs clients peuvent fournir les attestations pour les années écoulées, ils ont droit avec effet rétroactif au tarif social pour ces années. Si dans le passé, certains fournisseurs ne voulaient octroyer ces droits que pour les 12 derniers mois de la facture contestée à temps, maintenant tous les fournisseurs sont prêts à aller plus loin que ces 12 mois dès qu'ils sont en possession des attestations pertinentes, et dès qu'ils peuvent, sur base de celles-ci, exiger la compensation de la différence entre le tarif social et le tarif commercial auprès du fonds « clients protégés », géré par le régulateur fédéral CREG.

Quant à la mise à disposition des attestations annuelles pour le tarif social, le Service de Médiation constate un nouveau problème suite à la réglementation développée dans l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge (Moniteur Belge du 30 mars 2012), et qui selon le Service de Médiation n'a pas ou pas suffisamment de bases légales ou réglementaires. Les droits des bénéficiaires du tarif social ne sont pas respectés, étant donné que le droit au tarif social ne prend effet qu'à partir

du premier jour du trimestre qui suit la décision d'accorder le tarif social (par exemple le 1<sup>er</sup> avril 2013), et non à partir de la date à laquelle le droit à l'intervention pour personne handicapée est octroyée avec effet rétroactif (par exemple le 1<sup>er</sup> décembre 2011). Etant donné que pour l'application de cette réglementation, le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, Direction Générale de l'Energie et le SPF Sécurité Sociale, Direction Générale Personnes Handicapées sont également concernés, le Service de Médiation a également informés les collègues du Service de Médiation fédéral, qui ont démarré une enquête auprès des services publics concernés.

Le Service de Médiation est en tout cas d'avis que les services concernés utilisent l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture de gaz et d'électricité avec comme résultat de ne pas honorer les droits sociaux du passé, bien que les fournisseurs soient aussi tenus d'accepter les attestations papier, par lesquelles les clients finals peuvent prouver qu'ils appartiennent à la catégorie de clients résidentiels protégés, en raison de leurs bas revenus ou de leur situation précaire (article 6, alinéa 4, de la Loi-programme du 27 avril 2007 – Moniteur Belge du 8 mai 2007). Selon la Loi-programme et l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire (Moniteur Belge du 30 mars 2012), doit être considéré comme client résidentiel protégé tout client final ou membre du ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi d'une allocation

## Document de reprise des énergies

Document à utiliser en cas de : déménagement - emménagement - vente et achat d'un bâtiment - séparation - décès - ...



- Ce document doit être signé par les deux parties
- Ce document n'équivaut pas à un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie
- Document à établir en deux exemplaires (chaque partie recevant le sien)
- Complétez ce document et contactez votre fournisseur d'énergie

Date du changement :			JOUR	MOIS	ANNEE
Adresse concernée par le changement :			Rue : Localité :	N : Code Postal :	Boîte :
<b>Données de consommation : ELECTRICITE</b>					
N° EAN ELECTRICITE (code de 18 chiffres figurant sur vos factures d'énergie) : 5 4					
Type de compteur		N° de compteur			
Compteur Simple		Index : .....			
Compteur Bihoraire		Index : .....			
Compteur Exclusif nuit		Index : .....			
<b>Données de consommation : GAZ</b>					
N° EAN GAZ (code de 18 chiffres figurant sur vos factures d'énergie) : 5 4					
N° de compteur :		Index : .....			
<b>INFORMATIONS RELATIVES AU CLIENT SORTANT</b>					
Titre ou Raison sociale : <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mlle ... <input type="checkbox"/> Entreprise N° d'entreprise :					
NOM :			Prénom :		
Tél :			GSM :		
Adresse Email :					
Nouvelle adresse : rue : Localité :			N : Boîte : Code Postal :		
Fournisseur Electricité :			Fournisseur Gaz :		
Disposez-vous d'un compteur rechargé avec une carte (compteur à budget) ? Electricité : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON Gaz : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON					
Disposez-vous d'un limiteur de puissance (uniquement pour Région bruxelloise) ? Electricité : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON					
<b>INFORMATIONS RELATIVES AU REPRENEUR</b>					
Titre ou Raison sociale : <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mlle ... <input type="checkbox"/> Entreprise N° d'entreprise :					
NOM :			Prénom :		
Tél :			GSM :		
Adresse Email :					
Adresse pour l'envoi des factures : rue : Localité :			N : Boîte : Code Postal :		
Fournisseur Electricité :			Fournisseur Gaz :		
Utilisation de l'énergie en tant que : <input type="checkbox"/> Locataire <input type="checkbox"/> Propriétaire (usage principal ou 2 <sup>e</sup> résidence) <input type="checkbox"/> Propriétaire (maison vide en attente de location)					
Usage : <input type="checkbox"/> Privé <input type="checkbox"/> Professionnel					
Signature du client sortant (signature précédée de la mention « Lu et approuvé »)			Signature du repreneur (signature précédée de la mention « Lu et approuvé »)		



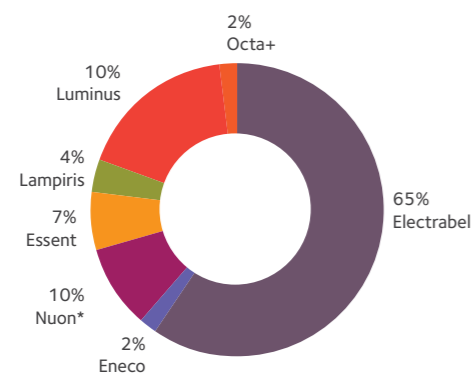
spécifique par le SPF Sécurité Sociale, l'office national des pensions ou le CPAS.

Selon le Service de Médiation, il n'y a donc aucune base légale ou réglementaire pour n'accepter, pour les bénéficiaires d'un droit à une allocation spécifique par le SPF Sécurité Sociale, que les attestations qui font démarrer le droit aux prix maximaux sociaux ou au tarif social spécifique pour le gaz et l'électricité à la date de décision de l'institution de paiement, même si la date de début choisie est le premier jour du trimestre lors duquel la décision est prise.

En prenant la date de décision du SPF Sécurité Sociale comme date de début pour le droit au tarif social et non la date de demande du droit à une allocation, les bénéficiaires du tarif social sont privés de leur droit, sans qu'il existe pour cela, selon le Service de Médiation, une base légale.

L'enquête sur cette problématique n'a pas aboutie à ce stade, mais le Service de Médiation espère que bientôt, ensemble avec les services gouvernementaux concernés, une solution structurelle sera trouvée qui ira dans l'intérêt des ayants droit au tarif social.

COMPÉTENCE RÉGIONALE/ KWH GRATUIT  
2012

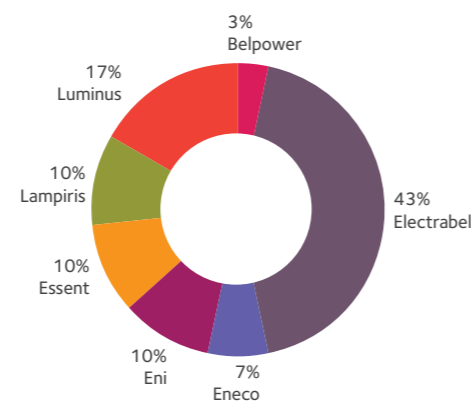


\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

L'attribution rétroactive de la mesure en Région flamande concernant l'électricité gratuite continue à poser des problèmes, comme les années précédentes, et cela malgré l'avis du régulateur flamand, le VREG, qui préconise d'inclure dans la législation flamande une période de rectification de deux ans au minimum:

« La régulation en matière d'énergie en Région flamande, ne définit pas la période que le fournisseur doit respecter pour attribuer l'électricité non attribuée dans le passé. Le VREG a soumis ce problème à l'attention du Ministre qui est d'avis d'inclure dans la législation une période de rectification d'au moins deux années. En attendant, le VREG préconise que le fournisseur attribue l'électricité gratuite au moins pour l'année courante et pour l'année précédente. »

COMPÉTENCE RÉGIONALE/ KWH GRATUIT  
2013

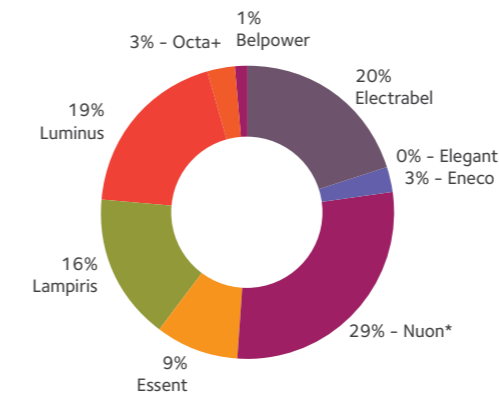


Le Service de Médiation constate que les fournisseurs d'énergie respectent la période de rectification de deux ans comme repris dans l'avis par le VREG.

Dans le même avis, en ce qui concerne le manque de réglementation, il semble qu'il ne s'agisse seulement que d'un non-dit dans les règles en matière d'énergie en Région flamande. Ceci n'empêche pas que d'autres règles d'une portée plus générale, puissent trouver leur application.

Le Service de Médiation continue donc à défendre l'application de la période rétroactive de cinq ans, appuyé en cette matière par le Service Flamand de Médiation qui, dans son rapport annuel de 2011 (p. 43) et de 2012 (p. 49), inclut la recommandation de respecter une période rétroactive de cinq ans pour l'attribution de l'électricité (et de l'eau) gratuite.

FACTURE INTERMÉDIAIRE 2012

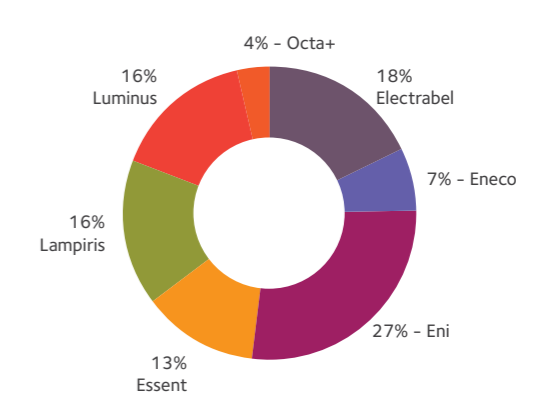


\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Comme les années précédentes, en 2013, les factures d'acompte ont à nouveau posé de nombreux problèmes. Ceux-ci 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 est terminé. Le Service de Médiation a porté une attention soutenue à cette question dans son avis de politique 12.004. Il constate que le nouvel accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », tient partiellement compte des modifications proposées par le Service de Médiation. Voici les modifications dans l'accord du consommateur qui entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014 :

« Lors de la fixation du montant des acomptes et lors de chaque modification de ce montant par type d'énergie, les fournisseurs transmettent au consommateur un

FACTURE INTERMÉDIAIRE 2013

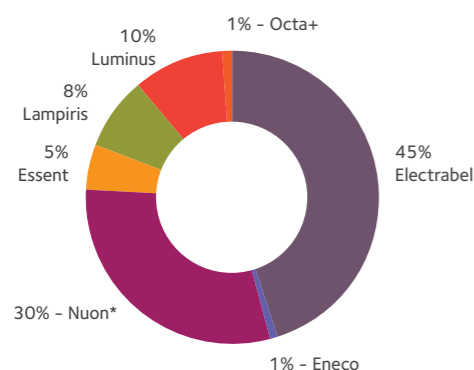


explicatif sur le mode de calcul avant la facturation effective de cet acompte.

Lorsque le fournisseur d'énergie n'accède pas ou n'accède que partiellement à la demande du consommateur de revoir le montant de l'acompte, il motive sa décision sur base du mode de calcul utilisé. Avant chaque adaptation, l'information en la matière est communiquée à temps personnellement au consommateur. Cette information peut être transmise avec la facture ou séparément de celle-ci, elle peut être précisée par des exemples et pour de plus amples détails, il est possible de faire référence au site web. Au consommateur qui en fait la demande par téléphone, télécopieur ou par voie postale, l'information supplémentaire fournie sur le site web doit être fournie gratuitement, sur simple demande, par son fournisseur. »



DOMICILIATION 2012



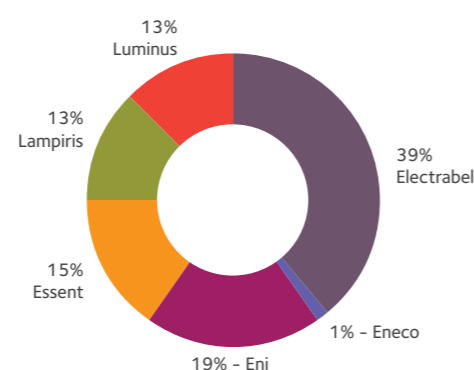
\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

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 ardu 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. Par exemple: le client reçoit une facture sur base de relevés de compteurs erronés. Le paiement est effectué par domiciliation. Le client conteste la facture, mais il ne recevra le montant payé en retour qu'après la décision prise dans le cadre de la contestation.

Le législateur a porté attention à ce problème en ajoutant un volet protection des consommateurs à la Loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (Moniteur Belge du 3 septembre 2012), où il est prévu que les fournisseurs doivent offrir la possibilité à leurs clients d'exclure la facture annuelle de la domiciliation. Ce règlement est repris dans l'accord sectoriel du consommateur et entre en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2014.

Le Service de Médiation a reçu des plaintes dans le cadre de la nouvelle domiciliation européenne SEPA. L'objet de ces plaintes concerne la constatation que la

DOMICILIATION 2013



domiciliation SEPA reste active auprès de la banque du consommateur, bien que le créancier/fournisseur ait arrêté la domiciliation dans sa propre administration.

Le Service de Médiation a entamé la discussion de cette problématique de façon générale avec des institutions diverses comme la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, Ombudsfm (Médiateur des différends financiers), et la Banque nationale de Belgique.

Le Service de Médiation est d'avis que le consommateur, moyennant un préavis valable, doit pouvoir arrêter le mandat aussi bien chez le créancier/fournisseur qu'auprès de la banque. Ceci avec une notification au créancier qui, dans le cas de la domiciliation SEPA, dispose du mandat.

La Banque nationale de Belgique fournissait en la matière l'information suivante:

*"En cas de domiciliation européenne (SDD ou SEPA Direct Debit), la demande d'arrêt du mandat de domiciliation doit être adressée au fournisseur de service (créancier/fournisseur) qui, dans ce cadre, est responsable de la gestion des mandats. Cette règle découle de l'article 29-paragraphe 4, alinéa deux de la Loi du 10 décembre 2009.*

*Cependant, certaines banques offrent, par le biais du homebanking, l'option "Gestion des mandats". Par cette voie, les clients peuvent bloquer ou même arrêter un mandat enregistré. Il est préférable néanmoins d'en informer aussi le créancier/fournisseur.*

*A noter que le Règlement européen (UE 260/2012) du 14 mars 2012, article 5.3-point d, accorde le droit au consommateur d'exiger du fournisseur de service de paiement/banque d'activer les mesures de protection additionnelles prévues par la Loi. Cette activation est possible à partir du 1<sup>er</sup> février 2014 ; le débiteur peut ordonner à son fournisseur de service de paiement (citation) :*

- de limiter un transfert automatique (ou une domiciliation) à un montant spécifique ou à une période spécifique, ou les deux ;
- de bloquer les transferts automatiques, initiés par un ou plusieurs créanciers, ou bien de ne permettre des transferts automatiques que par un ou plusieurs créanciers spécifiés. »

De la part de Febelfin, l'information suivante a été reçue

*« Vous pouvez demander le remboursement d'un paiement effectué par domiciliation jusqu'à 8 semaines après le débit (voire même jusqu'à 13 mois, dans certains cas). Cette disposition s'applique tant à la nouvelle domiciliation européenne (Core) qu'à la domiciliation actuelle. Attention, une demande de remboursement ne signifie toutefois pas l'annulation de la créance.*

*De plus, à partir du 1<sup>er</sup> février 2014, le consommateur aura la possibilité de signaler à sa banque par quels créanciers il ne veut jamais être débité et il pourra préciser quels créanciers sont en revanche autorisés à débiter son compte. Le consommateur pourra également bloquer son compte pour des encaissements par domiciliation européenne.*

*A partir du 1<sup>er</sup> février 2014, le consommateur pourra également communiquer à sa banque un montant maximum et/ou la fréquence des encaissements. »*

Les plaignants ont été renvoyés pour plus d'information vers la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (North Gate III – Avenue Roi Albert II, 16 à 1000 Bruxelles – tél. 02 277.54.84 – (eco.inspec.fo@economie.fgov.be) qui est chargée du contrôle du respect de la législation économique et de la régulation SEPA (www.sepabelgium.be).

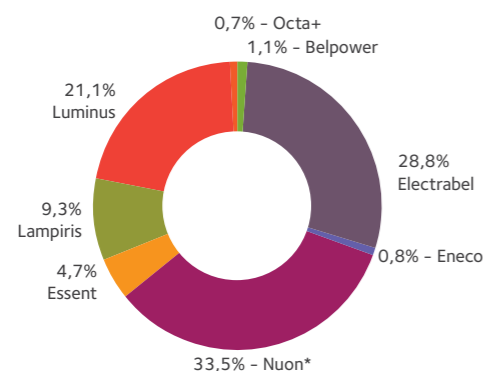
Les résultats de cette enquête ont mené aux recommandations suivantes aux plaignants/consommateurs :

- la demande d'arrêt du mandat de domiciliation doit être adressée au fournisseur de services (fournisseur/créancier) qui, dans ce schéma, est lui-même chargé de la gestion des mandats ;
- le consommateur lui-même a le droit de demander à sa banque l'activation des mesures additionnelles de protection à partir du 1<sup>er</sup> février 2014 ; le débiteur peut ordonner à son fournisseur de services de paiement :
  - de limiter un transfert automatique (ou une domiciliation) à un montant spécifique ou à une période spécifique, ou les deux ;
  - de bloquer les transferts automatiques, initiés par un ou plusieurs créanciers, ou bien de ne permettre des transferts automatiques que par un ou plusieurs créanciers spécifiés.

En plus, le consommateur peut, jusqu'à 8 semaines après le débit, demander le remboursement du paiement fait dans le cadre de la domiciliation. Il est à noter qu'une demande de remboursement n'équivaut pas à l'annulation de la dette.



FRAIS ADMINISTRATIFS 2012

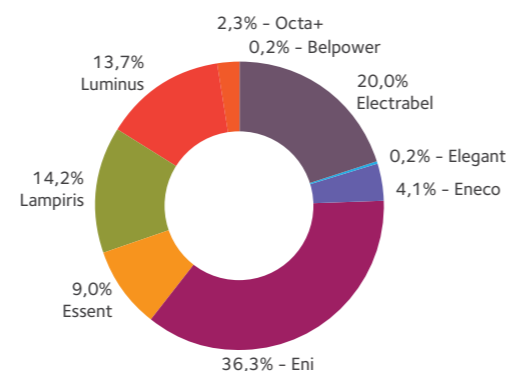


\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Un certain nombre de plaintes sont en rapport avec la facturation de frais administratifs. A ce sujet, le Service de Médiation a constaté que les fournisseurs suivent bien les procédures et les délais des réglementations régionales en cas de paiement tardif ou de non-paiement (lettre de rappel, mise en demeure, drop...) mais que souvent, le manque de clarté de certaines factures ou les paiements ou remboursements (hors domiciliation) donnent lieu à des frais administratifs excessifs ou que certains frais facturés sont sans commune mesure avec le solde ouvert auprès du fournisseur et sont donc injustifiés.

En outre, il y a souvent un manque de proportionnalité dans les droits et devoirs des fournisseurs à l'égard de leurs clients, dans le sens que les consommateurs

FRAIS ADMINISTRATIFS 2013

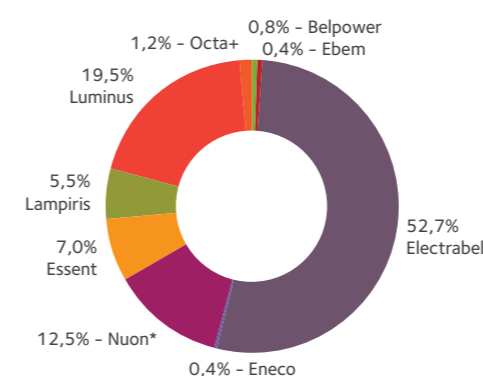


n'ont pas les mêmes droits et devoirs lorsque les fournisseurs sont mis en demeure, en cas de facturation erronée, ou de traitement des paiements effectués ou des remboursements. C'est pourquoi le Service de Médiation se félicite de l'addition dans l'accord sectoriel du consommateur concernant les conditions contractuelles des fournisseurs d'énergie :

« Prévoir, en faveur du consommateur, les indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur. »

Cette disposition entre en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2014.

TRANSPARENCE DES PRIX 2012



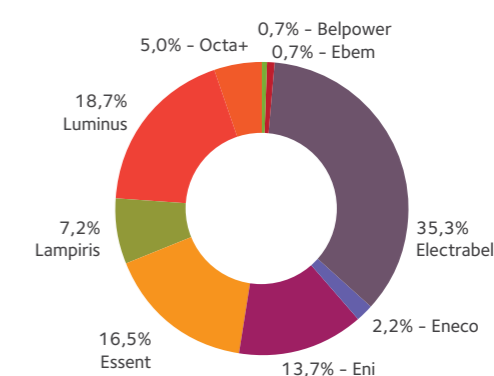
\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Un certain nombre de plaintes ont trait au manque de clarté des prix de l'énergie. Surtout dans le cas de contrats d'énergie variables, au prix de l'énergie indexé, cela pose des problèmes en termes de lisibilité des factures d'énergie et les rend difficilement payables.

Le Service de Médiation a constaté que le gouvernement a également été attentif à cela en décidant, sur les conseils et les propositions du régulateur fédéral, la CREG :

- D'instaurer, à partir du 11 mars 2012, une banque de données auprès du régulateur fédéral, la CREG, des types de contrats variables et nouvelles avec régis-tration de la méthodologie des prix d'énergie variable (article 20bis, §1 de la Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et article 15/10bis, §1 de la Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations) ;
- D'interdire l'indexation vers le haut des prix variables de l'énergie pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 décembre 2012 inclus (article 108, §2, 2<sup>e</sup> alinéa de la Loi du 8 janvier Loi portant modifications 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 et la Loi du 1<sup>er</sup> juillet 2012, Loi interprétative

TRANSPARENCE DES PRIX 2013



de l'article 108, § 2, alinéa 2, première et deuxième partie de phrase de la Loi du 8 janvier 2012) ;

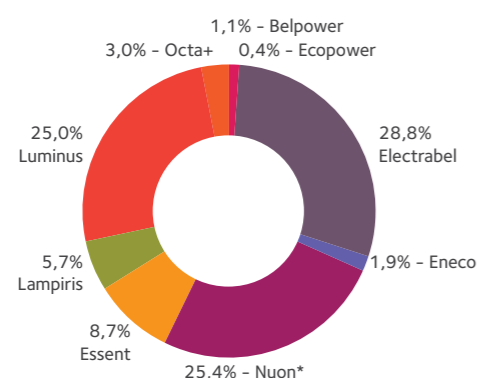
- D'instaurer, à partir de 2013, une indexation trimestrielle, et des paramètres d'indexation transparents, basés sur les prix du marché du commerce en gros européen (article 20bis, §§ 2&3 de la Loi sur l'électricité et article 15/10bis, §§ 2&3 de la Loi sur le gaz naturel et les arrêtés du 21 décembre 2012 fixant la liste exhaustive des critères admis pour l'indexation des prix de l'électricité et du gaz naturel par les fournisseurs) ;
- D'instaurer, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013, une procédure ex-ante de la part de la CREG, pour le contrôle de l'augmentation des prix variables de l'énergie par le biais de paramètres objectifs, entre autres sur base d'une comparaison permanente de la composante énergie avec l'étranger et les pays avoisinants (article 20bis, §5 de la Loi sur l'électricité et article 15/10bis, §5 de la Loi sur le gaz naturel).

En conjonction avec le contrôle ex-post des paramètres trimestriels d'indexation sur leur transparence, ce filet de sécurité des contrats d'énergie variable et leurs formules de prix est un pas important dans la bonne direction sur le plan de la transparence des prix d'énergie. Ces mesures ont eu un effet modérateur sur les prix de l'énergie et ont eu un effet positif sur le nombre de plaintes concernant la clarté des prix de l'énergie.





## CONDITIONS CONTRACTUELLES 2012



\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

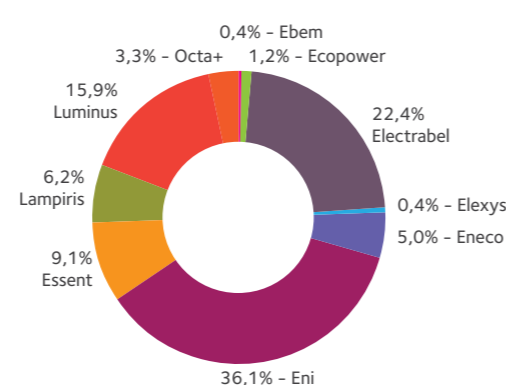
Les litiges concernant les conditions contractuelles des contrats d'énergie à durée (in)déterminée à prix fixes ou (semi-)variables étaient depuis des années une source de nombreuses discussions, surtout lors de la reconduction tacite et/ou des modifications de contrats.

Le Service de Médiation a toujours prêté une attention spéciale à cette question, surtout en ce qui concerne la communication au consommateur.

Dans le cas d'une reconduction tacite d'un contrat, les fournisseurs doivent en effet, suivant l'accord sectoriel, informer leurs clients par écrit ou via un autre support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Quand il s'agit d'une modification des conditions contractuelles générales ou particulières ou de la modification des prix, qui ne découle pas d'une révision contractuelle des prix sur base de paramètres objectifs qui ont suffisamment été précisés, les fournisseurs doivent prévoir une possibilité de résiliation sans frais. La modification unilatérale de conditions essentielles ou des prix de l'énergie ou du gaz sur base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur est par ailleurs interdite.

Le Service de Médiation a constaté qu'en cas de prolongation ou de modification de contrats d'énergie une communication vers le client a généralement lieu, mais qu'en cas de modification des conditions contractuelles ou des prix, les fournisseurs ont tendance

## CONDITIONS CONTRACTUELLES 2013



à oublier d'informer le client qu'il peut changer sans frais de contrat ou de fournisseur via la possibilité de résiliation.

Le Service de Médiation se réjouit donc que via le nouvel accord sectoriel les dispositions suivantes entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014 :

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

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

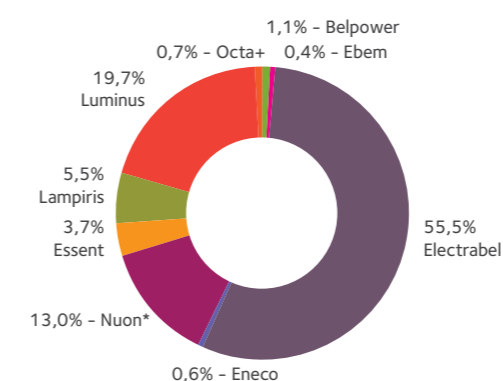
Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.

Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée<sup>1</sup> le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement

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

le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé correspond au tarif le moins cher. »

## RELEVÉS ET RECTIFICATIONS 2012



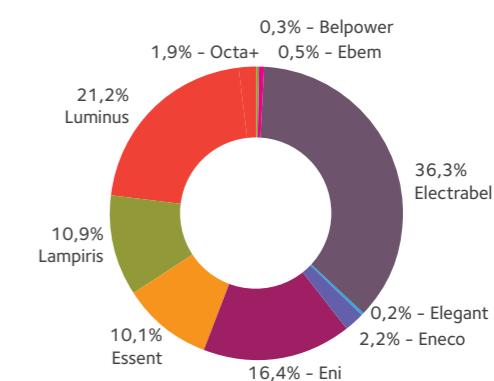
\* ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Les données de comptage sont à la base de la facture d'énergie. Dès qu'il y a une discussion à ce sujet, cela implique en général que le gestionnaire de réseau de distribution doit également être interrogé par le fournisseur, le client final, ou même le Service de Médiation, au cas où le consommateur ne trouve pas de solution aux problèmes de compteurs à la suite d'un relevé, ou d'une rectification des données de comptage après un changement de compteur, etc.

Le gestionnaire de réseau de distribution est responsable et porte la responsabilité civile de la gestion des compteurs, comme le relevé, la validation et la transmission des données de comptage au fournisseur.

Les discussions à propos des données de comptage et surtout de leur rectification suite à un mauvais fonctionnement du compteur, un changement de type

## RELEVÉS ET RECTIFICATIONS 2013



de compteur, un remplacement de compteur ou une estimation des données de comptage, représentent une importante charge de travail pour le Service de Médiation. Les règles à ce sujet sont en tout cas décrites dans les règlements techniques des autorités régionales et leur observation est contrôlée par le régulateur régional concerné, c'est-à-dire le VREG en Région flamande, Brugel en Région de Bruxelles-Capitale et la CWaPE en Région wallonne. Pour ces discussions, une bonne collaboration avec les régulateurs régionaux est donc nécessaire et a été mise en place par le Service de Médiation, ce qui a également permis d'obtenir des résultats pour la résolution de litiges, l'interprétation du règlement technique et même de l'adaptation des règles régionales sur base de l'expérience du Service de Médiation, comme par exemple via le règlement technique de distribution du gouvernement flamand qui est entré en vigueur le 24 novembre 2012.

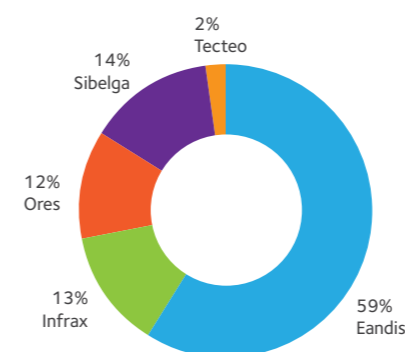


Dans les quelques cas où le Service de médiation ne peut pas trouver de solution ou de compromis avec les gestionnaires de réseau de distribution, il est même prévu dans la réglementation régionale qu'un règlement indépendant du litige par le régulateur régional est possible. En Région flamande et en Région Bruxelles-Capitale, dans le cadre du Troisième Paquet Energie, des services de contentieux indépendants ont été mis en place au sein des régulateurs (respectivement le VREG et Brugel), entre autres pour rendre possible un règlement alternatif des litiges, concernant, par exemple, les obligations des gestionnaires de réseau relatives à la gestion du comptage. En Région wallonne, il existe même pour cela un service de médiation régional propre (SRME), qui a été mis en place au sein du régulateur CWaPE. Dans le cas où le Service fédéral de Médiation reçoit

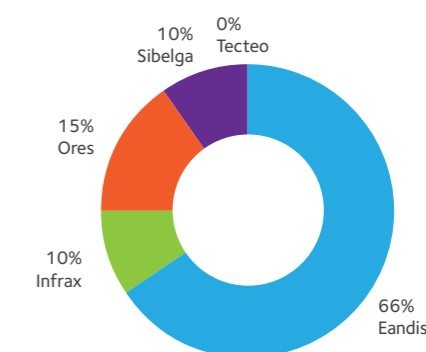
des plaintes qui ont trait uniquement aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution, ces dossiers sont immédiatement transmis au service régional de médiation. Dans les cas où les litiges portent à la fois sur des compétences régionales et d'autres compétences, le Service fédéral de Médiation continue à prendre en charge le règlement du litige, avec le soutien pertinent du régulateur wallon pour la partie du litige qui concerne la gestion du comptage ou d'autres obligations des gestionnaires de réseau.

Ci-dessous est citée une série de types de plaintes spécifiques qui ont trait aux obligations des gestionnaires de réseau en matière de gestion du comptage, et telles qu'elles ont été traitées par le Service de Médiation lui-même, avec ou sans le soutien du régulateur régional.

## FONCTIONNEMENT ET CHANGEMENT DE COMPTEUR 2012



## FONCTIONNEMENT ET CHANGEMENT DE COMPTEUR 2013



Par rapport à ces litiges en matière de gestion du comptage, des résultats importants ont été obtenus à l'avantage du consommateur, dans sa qualité d'utilisateur de réseau ou de client final. Par les différentes rectifications des données de comptage, le Service de Médiation a contribué non seulement à des corrections de factures d'énergie des fournisseurs à l'avantage de l'utilisateur final, mais aussi à une négociation avec les régulateurs régionaux concernant les interprétations juridiques et factuelles des règles de rectification. Les résultats concrets de ces discussions avec les gestionnaires de réseau et les régulateurs régionaux sont retenus dans les exemples et les recommandations présentés dans ce rapport.

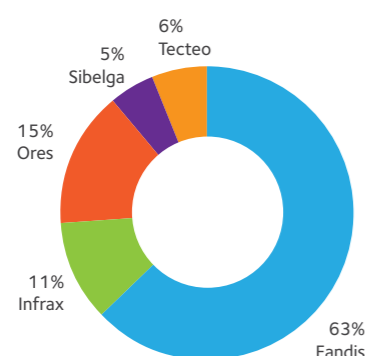
### iii. Accord partiel avec règlement à l'amiable

Pour 90 plaintes (3,4 %) un accord partiel a été obtenu par le biais d'une proposition de règlement à l'amiable. Pour la plupart des plaintes, le fournisseur d'énergie a procédé aux rectifications et régularisations appropriées, mais sans attribuer aucune compensation ou indemnisation (financière) ni remboursement au plaignant pour le préjudice moral subi. Il n'existe pas de système réglementaire d'indemnisation de compensation au niveau fédéral de sorte qu'il appartient aux entreprises d'énergie elles-mêmes de décider de l'un ou l'autre geste commercial éventuel dans certains cas (facturation manquant de clarté, rectifications tardives, service à la clientèle déficient...).

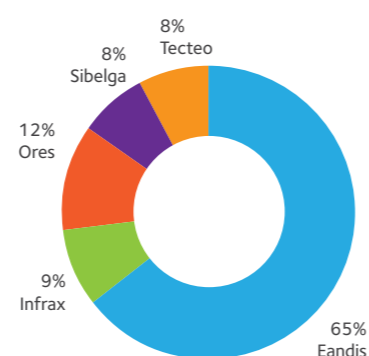
En Région wallonne et, depuis le 20 août 2011, également en Région de Bruxelles-Capitale, il existe bien des règlements de compensation comme par exemple :

- Interruption non planifiée de livraison d'électricité ou de gaz naturel durant au moins six heures consécutives ;

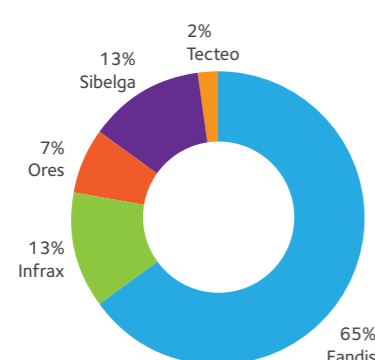
## RELEVÉS DES COMPTEURS 2012



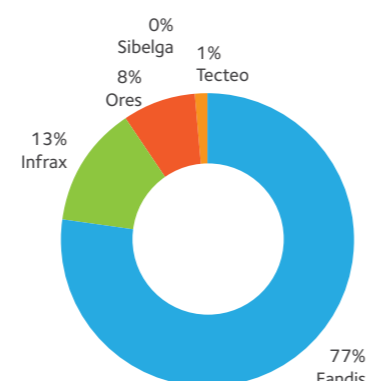
## RELEVÉS DES COMPTEURS 2013



## RECTIFICATION 2012



## RECTIFICATION 2013



## H. Nombre de plaintes selon le résultat

Les 2.659 plaintes recevables clôturées en 2013 se sont soldées par les résultats suivants :

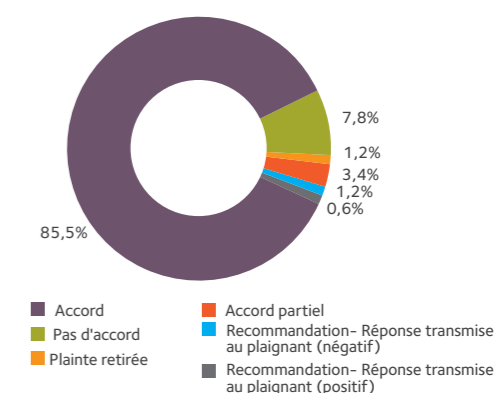
### i. Plaintes retirées

31 plaintes (1,2 %) 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

2.274 plaintes (85,5 %) ont été clôturées avec un résultat favorable grâce à un règlement à l'amiable. Le plaignant a, dans ces cas, obtenu entière satisfaction.

## PLAINTE RECEVABLES 2013





- Absence de livraison d'électricité ou de gaz naturel faisant suite à une erreur administrative du fournisseur ou du gestionnaire de réseau ;
- Dépassement du délai de raccordement au réseau d'électricité ou de gaz naturel ;
- Dommage direct (corporel ou matériel) causé par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la livraison d'électricité ou de gaz naturel ;
- Changement tardif de fournisseur causé par un gestionnaire de réseau ou un fournisseur ;
- Traitement tardif d'une plainte ou d'une rectification d'une erreur de facturation par un fournisseur.

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

#### iv. Nombre de recommandations :

Le Service de Médiation a formulé 36 recommandations en 2013 à l'encontre des entreprises d'énergie concernées, parce qu'il y avait, selon le Service de Médiation, suffisamment d'éléments juridiques et factuels dans le dossier. Pour 57 dossiers de plaintes, le Service de Médiation a reçu en 2013 une réponse des entreprises d'énergie à une recommandation formulée antérieurement. 16 recommandations ont été suivies par les entreprises dans leur intégralité ou bien partiellement, tandis que 41 recommandations n'ont pas été suivies. Même dans ces cas, le Service de Médiation ne peut faire autrement que de clôturer le dossier, mais le plaignant a la possibilité de faire usage utilement d'une recommandation dans une procédure judiciaire à l'égard de l'entreprise d'énergie concernée.

#### v. Absence d'accord

Finalement, aucun accord n'a été atteint pour 207 plaintes (7,8 %). Voici les raisons principales:

- La plainte elle-même n'était pas fondée étant donné qu'aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la réglementation fédérale ou régionale.
- Même si la facture d'énergie ou la procédure de facturation, d'encaissement ou de recouvrement n'est pas toujours

assez transparente pour le consommateur, le Service de Médiation constate cependant que dans certains dossiers de plaintes, le gestionnaire de réseau et/ou le fournisseur a suivi les règles au niveau fédéral et régional, de sorte qu'il appartient dans de tels cas aux entreprises d'énergie de décider d'éventuelles compensations complémentaires pour le règlement de la plainte introduite. Ce type de règlement de compensation commerciale consiste par exemple en l'attribution d'un plan de paiement avec ou sans facturation d'intérêts de retard ou de frais administratifs, l'attribution d'une réduction ou d'un bonus complémentaire, etc. Toutefois, ces compensations, même quand elles ont été consenties 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 pertinente relative à la réglementation fédérale et/ou régionale qui est d'application au sujet de la plainte et en indiquant les services ou régulateurs qui sont compétents pour la réglementation applicable aux entreprises d'énergie.

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

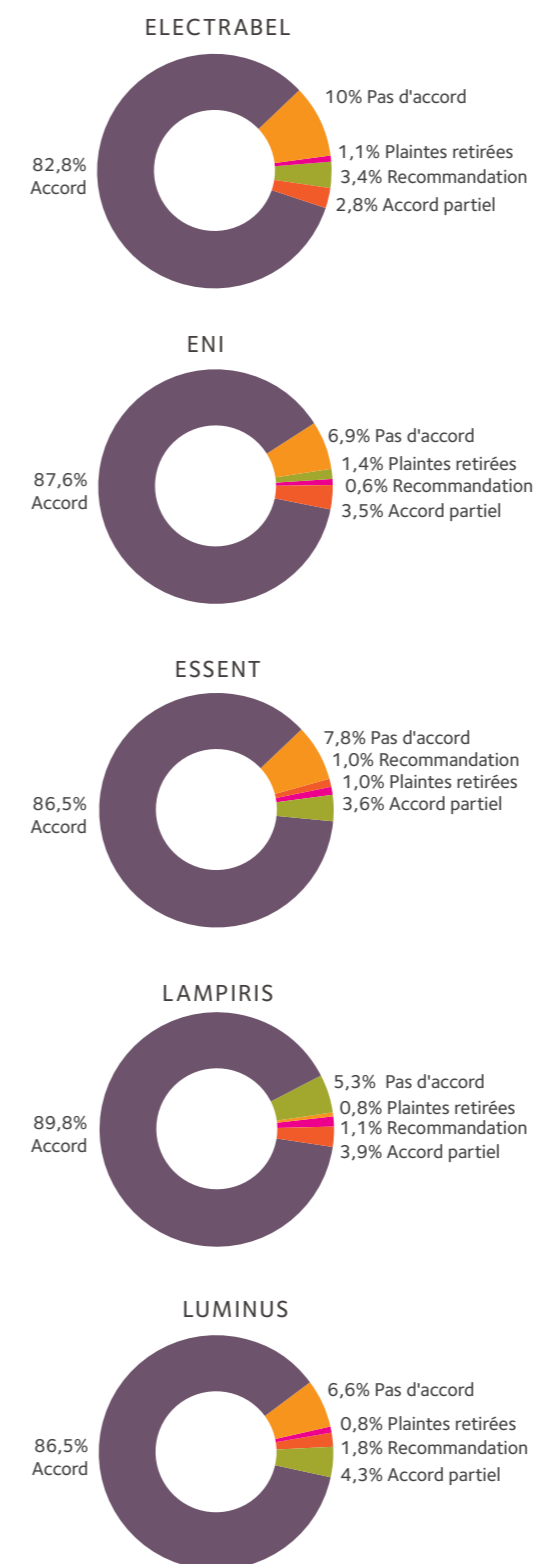
Vous trouverez ci-après une courte synthèse des résultats pour des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau de distribution, dont le nombre de plaintes traitées est assez significatif pour être présenté.

#### vi. Compensations financières

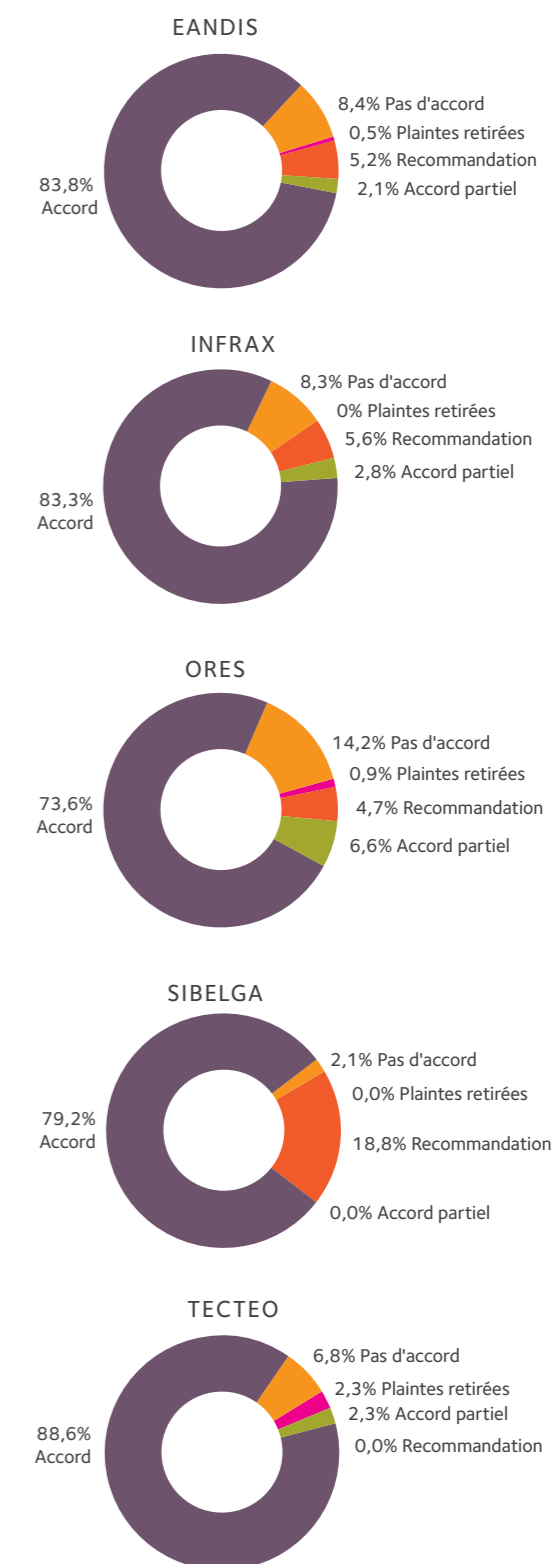
Depuis 2012, le Service de Médiation enregistre également les compensations financières que les entreprises d'énergie ont consenties, dans le cadre des dossiers de plaintes, aux consommateurs finals.

Pour les 2.659 plaintes recevables clôturées en 2013, il s'agissait d'un montant total de 662.307 euros, équivalant à une compensation moyenne de 234 euros par plainte clôturée en 2013.

## FOURNISSEURS D'ÉNERGIE



## GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



# EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE



## 4. EXEMPLES DE RÈGLEMENT À L'AMIABLE

### COUPURE

#### Description de la plainte

Monsieur M. conteste la coupure de l'alimentation en énergie de son compteur demandée par le fournisseur d'énergie.

#### Résultat

Le gestionnaire de réseau a informé notre service que le compteur avait été remis en service le même jour que la coupure.

Le fournisseur d'énergie nous a informés que le contentieux était géré depuis 2010 par leur bureau de recouvrement, lequel était chargé de récupérer les

montants échus. Comme l'ensemble des montants étaient gérés par le bureau de recouvrement depuis lors, plus aucune procédure de placement de limiteur n'a été initiée depuis octobre 2010 alors que cela est prévu par l'article Art. 25sexies de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

Considérant que le contrat est arrivé à son terme, le fournisseur a lancé un End Of Contract, indépendamment que le client soit ou pas en défaut de paiement.

Le fournisseur d'énergie a cependant failli à la procédure de drop et n'a pas informé le client de la fin de contrat et du risque imminent de coupure.

La procédure n'ayant donc pas été menée correctement, le fournisseur a pris la décision de reprendre le client et de procéder, à ses frais, à la réouverture des compteurs.

Le fournisseur a pris contact avec le plaignant. Ce dernier désirait rester chez eux et un courrier de confirmation avec les conditions du contrat lui a été envoyé.

En guise de geste commercial, le fournisseur a annulé l'ensemble des frais du bureau de recouvrement.

### CORRECTION DES DONNÉES DE COMPTAGE

#### Estimation trop élevée en cas de maison vide

#### Description de la plainte

Monsieur D. est le propriétaire d'un logement qui n'est plus habité depuis 2006. De ce fait, le gestionnaire de réseau de distribution a basé annuellement le relevé du compteur sur des estimations.

En 2012, le gestionnaire de réseau de distribution a fait un relevé effectif du compteur, qui a démontré que les estimations avaient systématiquement été trop élevées.

Conformément au Règlement Technique, le gestionnaire de réseau de distribution a rectifié la consommation des deux ans précédant le dernier relevé de compteur via la facturation du fournisseur.

Le plaignant demandait néanmoins la rectification de la consommation payée en trop pendant les années antérieures.

#### Résultat

Suite à cette plainte non recevable, le gestionnaire de réseau de distribution a ouvert un dossier d'indemnité. En conformité avec la période de prescription de cinq ans de l'art. 2277 C.C., la consommation qui dépassait la période de rectification de deux ans, avec un maximum de cinq ans, a été compensée par une indemnité de la part du gestionnaire de réseau de distribution.





### Rectification dans le cadre d'un enregistrement erroné du compteur exclusif nuit

#### Description de la plainte

Madame V. découvre, après la réception d'un décompte annuel élevé, que la consommation de son compteur exclusif nuit était facturée au tarif simple depuis de nombreuses années (plus cher).

#### Résultat

Dans le cadre de cette plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a rectifié les données de comptage. La consommation pour la période 2009-2011 a été envoyée au fournisseur avec les données correctes afin de corriger la facturation.

Cette adaptation a été réalisée en conformité avec les dispositions du Règlement Technique, qui stipule qu'une rectification ne peut avoir lieu que pour une période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur.

Le Service de Médiation a informé le gestionnaire de réseau de distribution que, conformément à l'art. 2277 du C.C., la consommation qui dépasse la période de rectification de deux ans, peut être compensée par le biais d'une indemnisation de la part du gestionnaire de réseau de distribution.

Après enquête, le gestionnaire de réseau de distribution a accordé une indemnisation de 878,98 euros.

Suite à la réception de l'accord du plaignant, ce montant lui a été transféré.

### Adaptation de la consommation dans le cadre d'un constat de consommation erronée avec compteur à budget.

#### Description de la plainte

Madame G. a pris contact avec le Service de Médiation suite à la réception d'une facture d'un montant de

1.194,53 euros pour la fourniture d'électricité.

Selon la plaignante, cette facture élevée est injustifiée car il n'y avait pas eu d'appareils nouvellement installés ni de changement de comportement.

#### Résultat

Le fournisseur concerné a reçu des données de consommation adaptées de la part du gestionnaire de réseau de distribution, ce qui a diminué la consommation facturée de 8.254 kWh à 3.795 kWh.

Le gestionnaire de réseau de distribution concerné a admis une faute au niveau du comptage, car il s'agissait d'un compteur à budget désactivé qui est toujours couplé à un compteur mécanique de contrôle. Par erreur, non seulement la consommation jour et nuit était comptée (conforme à l'activation du compteur à budget) mais également la consommation du compteur mécanique. De cette manière, la consommation était donc comptée doublement.

Le gestionnaire de réseau de distribution a adapté la consommation et Madame G. a reçu un décompte approprié d'un montant de 71,20 euros, à la place de 1.194,53 euros.

#### Apport tardif des données de comptage

#### Description de la plainte

Madame C. a reçu le 31 mai 2012 des factures pour l'adresse dont elle était locataire jusqu'en 2009. Dans ces factures, la consommation pour le gaz et l'électricité lui était facturée pour la période du 11 juillet 2008 au 20 octobre 2010.

Bien que le gestionnaire de réseau de distribution disposait des documents nécessaires qui prouvaient que Madame n'habitait plus ce logement, la facturation ne pouvait pas être subdivisée car le gestionnaire de réseau de distribution ne disposait pas de données de

comptage au 1<sup>er</sup> mai 2009, date du déménagement. Par conséquent, la facturation totale lui a été attribuée.

#### Résultat

L'historique des relevés de compteur faisait apparaître qu'au 30 avril 2009, un relevé de compteur a été estimé par le gestionnaire de réseau de distribution. Le Service de Médiation a fait remarquer au gestionnaire de réseau de distribution que ce relevé pouvait être utilisé pour la subdivision de la facturation.

Puisque les décomptes dataient du 31 mai 2012 et que le dernier relevé de compteur avant cette date était celui du 4 mai 2012, la période prévue dans le Règlement Technique durant laquelle le gestionnaire de réseau de distribution peut faire un décompte est dans les deux ans qui précèdent cette date. Dans ce cas, le gestionnaire de réseau de distribution pouvait décompter la consommation uniquement jusqu'au 4 mai 2010. Vu que le décompte comprend la consommation jusqu'au 20 octobre 2009, le décompte total était en dehors des limites de la période définie dans le Règlement Technique. Le Service de Médiation a, par conséquent, demandé d'annuler toute l'opération.

Le gestionnaire de réseau de distribution a réagi en annulant tous les acomptes. Par conséquent, les montants n'ont plus été réclamés au client.

### Enregistrement de données de comptage de départ erronées

#### Description de la plainte

Madame B. reçoit un décompte annuel de 8.824,58 euros à payer. Madame soupçonne une fuite dans les tuyaux et fait contrôler son installation intérieure. Aucune cause susceptible d'expliquer la hausse de la consommation n'est trouvée.

Apparemment, un nouveau compteur de gaz a été placé sans qu'elle en soit informée. Elle soupçonne dès

lors que ce changement de compteur soit en partie à l'origine du problème.

#### Résultat

A l'occasion de la plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a constaté que lors du changement de compteur, un nouveau compteur n'a pas été placé mais bien qu'un compteur d'un autre point de fourniture a été réutilisé. Lors du placement, l'index du compteur n'était, par conséquent, pas à 0 mais à 12.144 m<sup>3</sup>.

L'index de départ validé par le gestionnaire de réseau de distribution était de 0 m<sup>3</sup>. En conséquence, une consommation de 12.144 m<sup>3</sup> a été imputée indûment à Madame B.

Après réception de la plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a corrigé l'index de départ du compteur et communiqué les données au fournisseur. Le fournisseur a adapté la facturation et par la suite Madame B. a eu droit à un remboursement de 7.085,67 euros.

### LE DEMENAGEMENT

#### Adaptation de la consommation après communication de données de comptage erronées sur le formulaire de reprise des énergies

#### Description de la plainte

Monsieur L., propriétaire d'un logement, a été inscrit sur base d'un formulaire de reprise des énergies. Selon le fournisseur, le relevé de compteur n'était pas clairement lisible. Lors de l'inscription, le fournisseur a communiqué, au gestionnaire de réseau de distribution, un relevé de départ de 314 m<sup>3</sup> à la place de 3.141 m<sup>3</sup>. Lorsque le logement a été, à nouveau, loué, le propriétaire a reçu une facturation pour le gaz de 39.242 kWh sur base du tarif maison vide.

Le fournisseur a refusé d'adapter la consommation sur



base du formulaire de reprise des énergies parce que le relevé de départ était, selon lui, pas clairement indiqué et que le propriétaire aurait confirmé par téléphone ce relevé de 314m<sup>3</sup>.

Le gestionnaire de réseau de distribution de son côté, a également refusé une adaptation car il avait reçu un relevé de compteur fautif de la part du fournisseur. De plus, une adaptation du relevé impliquerait qu'une consommation ne serait pas facturée parce qu'elle se trouve hors des périodes de rectification acceptables (rectification limitée à la période des derniers deux années ou à la période entre les deux derniers relevés de compteur).

#### Résultat

Après consultation du VREG, il s'avère qu'une adaptation ressort néanmoins de la responsabilité du gestionnaire de réseau de distribution, vu que celui-ci est 'agrégateur' des données de comptage et qu'il est en mesure de les adapter lorsque des données fautives ont été reçues.

La consommation a été adaptée par le gestionnaire de réseau de distribution. Le fournisseur a adapté la facturation avec une note de crédit de 1.209,95 euros, basée sur les nouvelles données de consommation.

#### Appropriation non légale d'un contrat après un déménagement

##### Description de la plainte

Madame B. fait une demande de changement de fournisseur en septembre 2009. Le changement devait se faire en date du 1<sup>er</sup> mars 2010.

Cependant, entre-temps, Madame B. déménage en octobre 2009 à une nouvelle adresse. Son actuel fournisseur en a été informé et a clôturé le contrat. Le nouveau fournisseur a néanmoins facturé la cliente de mars 2010 au 8 avril 2011 pour son ancienne adresse.

Madame B. conteste ainsi la facture émise par le fournisseur d'énergie pour la consommation de la période de mars 2010 à avril 2011 puisqu'elle ne résidait plus sur le point de fourniture concerné.

#### Résultat

Le fournisseur a, dans un premier temps, campé sur ses positions et n'a pas souhaité annuler la facturation de la plaignante sans un document de déménagement signé par les deux parties (occupant entrant et sortant).

Nous avons dès lors pris contact avec le gestionnaire de réseau de distribution afin de vérifier si la demande de reprise de fourniture n'aurait pas dû être annulée. Le GRD a confirmé que la transaction du nouveau fournisseur avait bien été annulée.

Nous sommes dès lors revenus vers le fournisseur d'énergie qui nous a informés n'avoit pas eues possibilité de justifier cette reprise et a donc annulé toute la facturation de la plaignante.

#### Procédure déménagement problématique

##### Description de la plainte

Monsieur B. conteste la facture de consommation envoyée par le gestionnaire de réseau (3.380,50 euros) suite à un « move in » (demande d'emménagement) qui n'a pas été correctement traité par le fournisseur d'énergie. Le plaignant conteste le tarif du gestionnaire de réseau (tarif usuel) car il est plus élevé que le tarif auquel il aurait eu droit chez le fournisseur d'énergie.

#### Résultat

Le gestionnaire de réseau a informé le Service de Médiation que la procédure de base prévoit que ce soit lui qui facture les consommations qui n'ont pas fait l'objet d'un contrat avec un fournisseur commercial.

Cependant, dans certains cas spécifiques et exceptionnels, le gestionnaire de réseau pourrait, avec

l'accord du fournisseur, accepter de faire facturer la consommation via celui-ci.

Dans le cas présent, étant donné que Monsieur B. n'est absolument pas responsable de cette situation et qu'il s'agit d'une erreur du fournisseur, le gestionnaire de réseau a accepté de faire une exception.

Nous sommes, dès lors, revenus vers le fournisseur d'énergie afin de les informer de la décision du gestionnaire de réseau de distribution.

Le fournisseur d'énergie a donc repris la consommation facturée par le gestionnaire de réseau et établi la régularisation. Celle-ci s'élève à 3.020,75 euros TVAC au lieu des 3.380,50 euros facturés par le gestionnaire de réseau.

Le fournisseur d'énergie a également établi un geste commercial qui consiste en une note de crédit pour l'abonnement repris sur la facture de régularisation (période du 14 février 2010 au 5 décembre 2010), et une réduction de 2,5% sur le tarif énergie.

#### Imputation indue de consommation sans contrat de fourniture

##### Description de la plainte

Monsieur L. est le propriétaire d'un logement qui était loué depuis novembre 2012. Le propriétaire a reçu un décompte de la part du gestionnaire de réseau de distribution d'un montant de 1.675,01 euros pour la période de consommation allant du 14/02/2013 au 01/04/2013. Ce décompte était basé sur des estimations trop élevées.

#### Résultat

A l'occasion de la plainte, les relevés de comptage ont été adaptés, et la facture rectificative de 840,43 euros a été éditée.

Après avoir transmis un contrat de bail enregistré, la facture de Monsieur L. a été annulée dans sa totalité et la consommation a été facturée à l'utilisateur du réseau de distribution, responsable pour cette période de consommation.

#### Litige concernant une facture de consommation sans contrat avec le fournisseur de l'occupant précédent.

##### Description de la plainte

Madame L. conteste la consommation facturée d'un fournisseur puisqu'elle n'a pas de contrat signé pour la période allant du 30/09/2012 au 23/10/2012. Elle a signé un contrat avec un autre fournisseur. Le fournisseur visé est celui des occupants antérieurs qui ont quitté le logement le 30/09/2012.

#### Résultat

Le fournisseur concerné a crédité la consommation facturée pour la période allant du 30/09/2012 au 23/10.2012.

#### Adaptation de la consommation dans le cadre d'un contrat de bail enregistré

##### Description de la plainte

Monsieur S. a été facturé par le fournisseur social pour la période allant du 09/06/2009 au 07/01/2010, alors que ce Monsieur a quitté ce logement au 30/09/2009.

Le contrat de bail enregistré mettait en évidence que Monsieur S. n'était responsable pour ce logement que jusqu'au 30/09/2009.

Le Service de Médiation a donc proposé d'adapter le relevé du switch du 07/01/2010 au relevé de compteur effectif du 16/10/2009, puis de le valider comme relevé final de Monsieur S.



### Résultat

En première instance, le gestionnaire de réseau de distribution ne voulait pas donner suite à la demande car une adaptation du relevé de compteur en cas de déménagement a des conséquences pour les deux parties et que l'occupant précédent et le nouvel occupant doivent s'accorder entre eux.

Le Service de Médiation était d'avis que le contrat de bail contenait assez de preuves pour justifier l'adaptation. Celui-ci fait référence à la législation qui mentionne que les coûts après la date du déménagement de l'occupant sortant sont à charge du nouvel occupant.

Suite à cela, le gestionnaire de réseau de distribution a fait les adaptations nécessaires et Monsieur S. a payé 166,77 euros à la place de 605,52 euros.

## PRATIQUE DES MARCHÉS

### Demande involontaire d'un nouveau contrat

#### Description de la plainte

Madame H. est la propriétaire d'un terrain à bâtir qui a été vendu. Début janvier 2011, un fournisseur a envoyé une demande de contrat à son nom, alors que la propriétaire maintient ne jamais avoir demandé de contrat pour cette adresse.

Le nouveau contrat a débuté en août 2011 et Madame H. a été facturée pour la consommation allant du 10/08/2011 au 31/12/2012.

#### Résultat

Dans le cadre de cette plainte, le fournisseur a annulé la consommation totale et les coûts pour la période allant du 10/08/2011 au 31/12/2012.

### Activation du contrat malgré sa résiliation par courrier recommandé

#### Description de la plainte

En mai 2012, un client professionnel signe un contrat avec un fournisseur avec une date de début fixée au 1<sup>er</sup> mai 2013.

Suite à l'arrêt de l'activité professionnelle, le client envoie en novembre 2012 un courrier recommandé afin d'annuler ce contrat.

Le contrat a été néanmoins activé et le client a reçu des factures d'un nouveau fournisseur.

Le client a contesté ces factures et a porté plainte auprès du Service de Médiation.

#### Résultat

Le nouveau fournisseur a arrêté le contrat au 15/08/2013. La consommation, facturée pour la période allant du 01/05/2013 au 15/08/2013, a été créditée.

### Non octroi d'une réduction commerciale

#### Description de la plainte

Madame T. était cliente depuis longtemps chez le même fournisseur. Le 22/04/2013, elle reçoit un courriel du fournisseur, lui communiquant qu'elle a droit à une réduction commerciale de 100 euros pour le gaz, à condition de devenir également cliente pour le gaz.

Du fait d'un changement de chauffage du mazout au gaz, Madame T. est devenue cliente chez le même fournisseur pour le gaz au 04/04/2013. Elle téléphone au fournisseur pour réclamer cette réduction de 100 euros. Un collaborateur de l'entreprise d'énergie lui communique que l'action commerciale concernait 50 euros pour l'électricité et 50 euros pour le gaz.

Madame T. conteste cette interprétation puisque le message électronique indiquait seulement le gaz.

#### Résultat

Le fournisseur a communiqué au Service de Médiation que différentes actions commerciales étaient en cours dont une réduction accordée au client et que le collaborateur avait fait une erreur dans sa communication.

Madame T. a obtenu effectivement les 100 euros de réduction et les a reçus à l'occasion de son décompte suivant.

### Absence d'offre de prix de la part du gestionnaire de réseau de distribution

#### Description de la plainte

Un gestionnaire de réseau de distribution fait des adaptations de l'installation électrique dans une rue, avec une augmentation de la tension du réseau. Il annonce aux habitants que « les travaux d'adaptation de l'installation de comptage et - si nécessaire - l'adaptation du panneau divisionnaire seront fait par leur soins et à leur frais ».

Monsieur M., un agriculteur parmi les habitants, choisit de ne pas placer un transformateur mais de faire la reconversion de son installation intérieure vers une tension plus élevée. Il n'y a pas de détail quant au coût de cette opération.

Plus tard, Monsieur M. reçoit une facture, qu'il conteste.

#### Résultat

Le gestionnaire de réseau de distribution admet qu'aucun accord de prix n'a été fait et que le client n'a par conséquent pas donné son accord écrit. Le gestionnaire de réseau de distribution ajoute même: « Il est toujours avisé de fixer les accords de prix formellement et par écrit. ». La facture a été annulée.

### Accord de prix verbal qui diffère des tarifs officiels et absence d'offre de prix de la part du gestionnaire de réseau de distribution

#### Description de la plainte

Madame L. prend contact téléphoniquement avec le gestionnaire de réseau de distribution en vue de demander la fermeture d'un compteur de gaz. A sa surprise, le prix annoncé est de 120 euros hors TVA (145,12 euros, TVA incluse). Le collaborateur du gestionnaire de réseau de distribution lui répond que la fermeture peut être réalisée pour 110 euros.

Le gestionnaire de réseau de distribution ajoute que ce prix plus bas accordé constitue une réduction du prix officiel qui est appliqué par l'entreprise et agréé par la CREG. « Le collaborateur de l'entreprise a dû se tromper. »

#### Résultat

L'aspect important est que le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas fait d'offre préalable au client. L'entreprise a marqué son accord pour l'application du prix de 110 euros. De plus, le service est soumis au tarif de TVA réduit de 6 %.

## PROBLÈMES DE FACTURATION

### Facture d'acompte non déduite de la facture de décompte annuelle

#### Description de la plainte

Un client reçoit une facture d'acompte le 28/08/2013. Quelques jours plus tard, il reçoit la facture annuelle de décompte qui porte sur la consommation jusqu'au 27/08/2013.

Puisque la facture d'acompte était rédigée en dehors de la période de facturation, elle n'avait pas été prise en compte dans la facture de décompte annuelle. Le



fournisseur a communiqué que cette facture d'acompte ne serait décomptée que lors de la prochaine facture de décompte.

Le client marque son désaccord et porte plainte auprès du Service de Médiation.

#### Résultat

Le Service de Médiation est d'avis que, si une facture d'acompte est rédigée avant la date de la facture de décompte, la facture d'acompte doit être, en conformité avec les règles de la comptabilité, déduite de la facture de décompte. Le fournisseur par contre est d'avis que, bien que cette façon d'opérer diminue la facture de décompte actuelle, cela aura comme résultat une augmentation de la facture de décompte prochaine. Celle-là bénéficiera de moins de factures d'acompte.

Le fournisseur a été d'accord de créditer cette facture d'acompte, en guise de geste commercial.

#### Litige concernant une facture de correction de coûts de réseau pour un contrat professionnel

##### Description de la plainte

L'entreprise C. reçoit une facture le 21/06/2013 pour des coûts de réseau concernant la période allant du 10/11/2010 au 17/10/2011. Elle reçoit en plus une facture de coûts de réseau concernant la période allant du 18/10/2011 au 15/11/2012.

L'entreprise conteste le fait que le fournisseur puisse encore facturer 2 ans après et porte plainte auprès du Service de Médiation.

#### Résultat

Pour la première facture relative à la période allant du 10/11/2010 au 17/10/2011, le fournisseur a fait un geste commercial en créditant la moitié des coûts.

Pour la deuxième facture concernant la période allant du

18/10/2011 au 15/11/2012, le fournisseur ne s'est pas montré prêt à faire un geste car la facture a été éditée moins d'un an après.

Vu que l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » n'est d'application que pour le secteur résidentiel et vu que les conditions générales et spécifiques du contrat entre l'entreprise C. et le fournisseur ont été respectées, il n'a pas été possible pour le Service de Médiation d'aller plus loin dans la médiation.

#### Litige concernant une facture de correction pour utilisateur de réseau résidentiel

##### Description de la plainte

Monsieur L. reçoit le 12/09/2013 une facture incluant la rectification des coûts de distribution et de transport.

Après vérification, il apparaît que le fournisseur a facturé en 2011 trop peu de coûts de distribution et de transport et a rectifié seulement cela en 2013.

Monsieur L. conteste cette façon de procéder et porte plainte auprès du Service de Médiation.

#### Résultat

Le fournisseur a crédité la rectification des coûts imputés pour la distribution et le transport.

L'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » stipule dans l'article IV.i.5. Le suivant :

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

*Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier*

*des erreurs de facturation, 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. »*

#### Facturation tardive du décompte annuel

##### Description de la plainte

Un client attend, depuis plus de quatre mois, le décompte faisant suite au relevé de compteur annuel. A cause d'un défaut du système technique auprès du fournisseur, le décompte ne peut être effectué.

#### Résultat

Le problème chez le fournisseur a été résolu et le décompte a pu être fait. Ce décompte a eu comme résultat une note de crédit au client de plus de 400 euros.

Vu que ce crédit a été remboursé au client plus de quatre mois plus tard que prévu, le Service de Médiation a proposé au fournisseur d'accorder une compensation au client. Le fournisseur a marqué son accord et un geste commercial de 10 euros a été accordé.

#### Litige facturation 'Service d'entretien installation de chauffage'

##### Description de la plainte

Monsieur L. a changé de fournisseur le 1<sup>er</sup> janvier.

En novembre, il constate que le fournisseur précédent continue d'encaisser mensuellement 6,95 euros par le biais de la domiciliation existante.

Il téléphone au fournisseur précédent et apprend que ces montants ont été encaissés par le département « Service entretien installation de chauffage » et qu'il s'agit d'un contrat spécifique pour l'entretien de l'installation, séparé du contrat pour l'énergie.

1. INTRODUCTION
2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)
- > 4. EXEMPLES DE RÈGLEMENT À L'AMIABLE
5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS
6. AVIS POLITIQUE
7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX
8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

Monsieur L. conteste avoir souscrit ce contrat et demande de recevoir une copie signée. Le fournisseur n'a pas pu la lui produire et l'a informé que ce contrat lui avait été offert par voie téléphonique avec confirmation au client de la possibilité d'annuler le contrat.

A la demande du client d'annuler le contrat, le fournisseur répond que cela doit se faire par écrit.

Monsieur L. prend contact avec le Service de Médiation.

#### Résultat

Après l'intervention du Service de Médiation, le fournisseur a annulé complètement le contrat « Service entretien d'installation de chauffage », actif depuis le 01/02/2006 et a remboursé en totalité la somme facturée de 556 euros.

#### Adaptation de facture sur base d'une agrégation de l'installation électrique

##### Description de la plainte

Monsieur D. reçoit une facture de consommation pour la période allant du 01/02/2012 au 09/04/2012. Il conteste cette facture prétextant qu'il n'est responsable de ce point de fourniture qu'à partir du 27/03/2012, du fait que son installation d'électricité est agréée à cette date.

Monsieur D. dispose des documents de vérification nécessaire et les a inclus dans sa plainte.

#### Résultat

Le fournisseur a rédigé une nouvelle facture pour la période correcte avec le relevé de comptage correct. Monsieur D. a reçu une note de crédit de 340,45 euros sur base de la nouvelle période et des consommations correctes.





### Prescription de la facture d'énergie - gestionnaire de réseau de distribution

#### Description de la plainte

Depuis plusieurs mois, Madame D. est cliente auprès du gestionnaire de réseau de distribution « fournisseur social ». Elle croit être en règle pour le paiement des dettes d'énergie et demande donc un contrat avec un fournisseur d'énergie commercial. Le gestionnaire de réseau de distribution empêche ce switch, car Madame accumule des arriérés envers lui pour un montant de 1.535,91 euros.

Ces arriérés reprennent une dette d'une période antérieure pendant laquelle Madame était également fournie par le gestionnaire de réseau de distribution. Il s'agit d'une facture datée du 8 mars 2008 (période de consommation du 29 novembre 2007 au 29 février 2008) d'un montant de 1.174,15 euros.

#### Résultat

Le Service de Médiation informe le gestionnaire de réseau de distribution que ces dettes sont prescrites. Sur base de la juridiction de la Cour de Cassation concernant la prescription des dettes périodiques (article 2277, section quatre du C.C.), les factures pour la fourniture de gaz et d'électricité sont prescrites après cinq ans. Le gestionnaire de réseau de distribution annule les factures.

Madame D. paie les autres arriérés de paiement, qui sont de moindre importance, et peut sans difficulté faire le switch vers un fournisseur commercial.

### Facturation tardive de données de comptage

#### Description de la plainte

Monsieur L. reçoit, le 24 décembre 2013, une demande de paiement d'un bureau de recouvrement, à qui le gestionnaire de réseau de distribution a confié le recouvrement des dettes. Monsieur L. serait encore débiteur d'une facture pour la fourniture de gaz entre

le 19 septembre 2007 et le 9 février 2008, concernant une adresse antérieure du client.

Monsieur L. maintient ne jamais avoir reçu une facture ou un rappel dans ce sens.

#### Résultat

Après enquête, le gestionnaire de réseau de distribution signale que la consommation entre le 19 septembre 2007 et le 9 février 2008 a été facturée une première fois à Monsieur L. le 5 octobre 2010. Puisque la période de deux ans, comme stipulé dans le règlement technique de la distribution de l'électricité, a été dépassée, le gestionnaire de réseau de distribution décide d'arrêter le recouvrement de cette facture.

### CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

#### Litige concernant un changement tardif de fournisseur

##### Description de la plainte

Monsieur R. veut changer de fournisseur au 01/04/2013 et a contacté le nouveau fournisseur à temps. Il a reçu également la confirmation que le switch serait effectif à la date voulue.

A cause d'une erreur administrative, le switch n'a pas eu lieu au 01/04/2013 mais a été effectué au 01/05/2013.

Monsieur R. conteste parce que cela s'est produit sans sa volonté et qu'il a été soumis plus longtemps aux tarifs du fournisseur précédent.

#### Résultat

Après intervention du Service de Médiation, le nouveau fournisseur a modifié la date du switch au 15/04/2013 (la date du 01/04/2013 n'était plus possible techniquement).

Le nouveau fournisseur a remboursé au consommateur la différence de prix avec le fournisseur précédent pour la période allant du 01/04/2013 au 15/04/2013.

#### Délai de changement de fournisseur.

##### Description de la plainte

Monsieur change de fournisseur au 1<sup>er</sup> mai 2013. Cependant, vu les problèmes pour faire respecter les arrangements convenus, il décide le 22 mai 2013, de retourner chez son ancien fournisseur. Or, son GRD lui impose un délai de 3 mois au lieu d'un délai d'un mois pour le changement de fournisseur.

#### Résultat

Le Service de Médiation s'adresse au GRD, afin de comprendre pourquoi le changement de fournisseur dans le mois a été refusé au plaignant, lui imposant de respecter un délai de 3 mois pour changer de fournisseur à nouveau. Le GRD fait alors référence à un code précis, issu des règles du Message Implementation Guide (MIG), le protocole régissant les relations et scénarios entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau : « Pour la Wallonie et Bruxelles, un délai minimum de 90 jours calendrier doit être respecté entre 2 « Changement de Fournisseur » consécutifs pour un point d'accès donné. »

Au contraire, le Service de Médiation base son analyse sur la Loi du 25 août 2012. – « Loi portant des dispositions diverses en matière d'énergie » en vigueur, qui prévoit un délai d'un mois :

« § 2/3. Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit. »

Sur cette base, nous saisissons la CWaPE, qui aboutit

aux mêmes conclusions que le Service de Médiation : la loi prévaut sur le code MIG.

Enfin, suite à l'interpellation conjointe de la CWaPE et du Service de Médiation, le GRD nous signifie avoir implémenté ces mesures. A l'avenir, le GRD fera en sorte qu'en cas de switches consécutifs, le délai ne soit bien que d'un mois.

Nous avons invité le plaignant à adresser à la CWaPE un dossier de demande d'indemnisation, telle que prévue au niveau de la région wallonne en cas de retard de switch.

#### Changement de fournisseur non désiré.

##### Description de la plainte

Monsieur P. a demandé à changer de fournisseur en novembre 2012. Il reçoit une confirmation par e-mail de la part du nouveau fournisseur, puis rien pendant plusieurs mois.

Fin février 2013, Monsieur P. se fait démarcher par le même nouveau fournisseur par téléphone. Monsieur P. indique qu'il ne veut pas être client, car sa demande de nouveau contrat n'a pas été traitée dans les temps ; l'opérateur le note. Néanmoins, contre toute attente, fin mars 2013, Monsieur P. reçoit un courrier à compléter du GRD pour effectuer le transfert vers le nouveau fournisseur. Le transfert a lieu, malgré le refus du plaignant.

#### Résultat

Dans un premier temps, le fournisseur refuse de remettre en cause la validité du contrat et de ses procédures. Toutefois, le Service de Médiation met en avant les dispositions prévues par l'Art. 74 de la Loi du 6 avril 2010 Loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Cet article prévoit que (extraits) :

« Art. 74. Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et



conditions qui ont pour objet de :

5° fixer ou modifier unilatéralement le délai de livraison d'un produit;

6° 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;

7° interdire au consommateur de demander la résolution du contrat dans le cas où l'entreprise n'exécute pas ses obligations;

8° restreindre le droit du consommateur de résilier le contrat lorsque, dans le cadre de son obligation de garantie contractuelle, l'entreprise ne respecte pas ou ne respecte pas dans un délai raisonnable son obligation de réparer ou de remplacer le bien;

9° obliger le consommateur à exécuter ses obligations, alors que l'entreprise n'aurait pas exécuté les siennes ou serait en défaut d'exécuter les siennes;

21° limiter de manière non autorisée les moyens de preuve que le consommateur peut utiliser ou lui imposer une charge de la preuve qui incombe normalement à une autre partie au contrat; »

Finalement, le fournisseur décide de changer sa position et crédite l'intégralité de la période où Monsieur P. a été client contre sa volonté.

## PRIX ET TARIFS

### Litige concernant des factures au tarif simple à la place du tarif bi-horaire

#### Description de la plainte

Un client constate en lisant la facture de décompte 2012 que la consommation du compteur bi-horaire a été facturée au tarif simple et non au tarif bi-horaire (jour et nuit). Il remarque en plus qu'il a été facturé au tarif simple depuis 2006. Il veut une rectification des factures pour toute la période pour laquelle il a été facturé à tort.

Le fournisseur renvoie, dans sa prise de position, aux conditions générales qui stipulent qu'une plainte concernant la facturation ne peut être formulée que dans les 12 mois après la date de facturation. Comme geste commercial, le fournisseur a néanmoins recalculé les trois derniers décomptes annuels.

#### Résultat

Après intervention du Service de Médiation, le fournisseur a accepté de revoir la facturation pour une période de 5 ans, ce qui est selon le Service de Médiation une période raisonnable pour corriger une situation dans l'intérêt du consommateur.

### Choix du tarif et conditions spécifiques

#### Description de la plainte

A l'occasion d'un déménagement, la nouvelle occupante, Madame P., choisit un tarif que le fournisseur d'énergie offre seulement sur le web. Ce tarif est en plus restreint aux clients qui paient par domiciliation, ce qui n'est pas le cas de notre dame.

Pour cette raison, le fournisseur ne tient pas compte du choix de tarif et applique et facture un autre tarif, qui est plus coûteux. Madame P. n'est pas d'accord et porte plainte.

#### Résultat

Le fournisseur d'énergie se met d'accord pour appliquer le tarif que Madame P. avait choisi à l'origine. La facture originelle qui était au tarif plus cher, est adaptée.

### Changement de contrat

#### Description de la plainte

Monsieur V. disposait d'un contrat de fourniture qui allait être arrêté. Le fournisseur l'en a informé en 2011 et a offert un nouveau contrat meilleur marché. Monsieur V. a accepté.

Lors du décompte pour la période de consommation se situant entre le 10/2010 et le 03/2012, il constate que la consommation est toujours facturée à l'ancien tarif. Monsieur P. prend contact avec le fournisseur qui lui répond qu'il n'a jamais confirmé le nouveau contrat. Monsieur P. maintient qu'il n'a jamais reçu une communication dans ce sens. Le fournisseur se déclare d'accord pour rectifier la facturation à partir de janvier 2012, donc pour 3 mois seulement.

#### Résultat

Le fournisseur n'a pas été capable de retrouver les rapports pertinents de ce contact. Il a, toutefois, reconnu que des clients avaient été contactés afin d'appliquer ce nouveau contrat moins cher. Comme geste commercial, le fournisseur a proposé de rectifier la facturation à partir de janvier 2011. Cela a valu à Monsieur P. un crédit de 291,90 euros.

### Tarif achat groupé

#### Description de la plainte

Monsieur V. souscrit le 01/09/2011 à un achat groupé qui est remporté par le fournisseur chez lequel il est déjà client. Lors du premier décompte depuis l'achat groupé, il apparaît qu'il est toujours facturé au tarif plus cher. En intervenant auprès du fournisseur, celui-ci lui répond que le tarif de l'achat groupé n'est pas applicable car Monsieur V. est un client professionnel.

Le client n'est pas d'accord. Déjà en 2010, il était fourni erronément au nom de l'entreprise de sa femme, mais le fournisseur avait corrigé la situation après avoir été mis au courant de l'erreur.

Fin 2010, il reçoit à nouveau et sans avertissement des factures au nom de l'entreprise, mais cette fois-ci, Monsieur V. ne réagit pas.

Le fournisseur propose de conclure un nouveau contrat résidentiel et d'appliquer le tarif de l'achat groupé. Monsieur V. veut, par contre, que ce tarif soit appliqué à partir du 01/09/2011 et porte donc plainte auprès du Service de Médiation.

#### Résultat

Le fournisseur accepte d'adapter rétroactivement la facturation et d'appliquer, à partir du 01/09/2011, le tarif de l'achat groupé.

### Tarif social

#### Description de la plainte

Monsieur L. souhaite obtenir le tarif social à l'adresse à laquelle il est alimenté par son fournisseur d'énergie et à laquelle un bail en bonne et due forme a été établi.

Hors, sur sa composition de ménage, une autre adresse est inscrite. Il s'agit de son adresse de référence qui n'est autre que l'adresse du Centre Public d'Action Sociale d'Ottignies Louvain-La-Neuve.

Monsieur L. bénéficie d'une garantie de revenus aux personnes âgées auprès de l'ONP et a transmis les attestations reçues par l'organisme précité pour l'obtention du Tarif Social Spécifique pour 2012 et 2013.

Le tarif social est refusé pour 2012 et 2013 par le fournisseur sur base des éléments suivants :

« L'attestation que nous avons reçue concerne l'adresse où est domicilié Monsieur L.



Dès lors, conformément à « l'Arrêté ministériel du 30/03/2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire », l'application du tarif social ne peut s'appliquer à une résidence secondaire ».

Nous avons expliqué au fournisseur d'énergie qu'il ne s'agissait pas ici d'une seconde résidence mais d'une adresse de référence.

Il y a donc deux adresses, l'une où le demandeur réside effectivement et l'autre officielle qui est une adresse de référence.

Le cadre législatif a été rappelé au fournisseur. Il s'agit de l'article 14 de la loi du 15 décembre 2005 relative à la simplification administrative qui stipule que :

« ... Par adresse de référence, il y lieu d'entendre l'adresse soit d'une personne physique inscrite au registre de la population au lieu où elle a établi sa résidence principale, soit d'une personne morale, et où, avec l'accord de cette personne physique ou morale, une personne physique dépourvue de résidence fixe est inscrite.

La personne physique ou la personne morale qui accepte l'inscription d'une autre personne à titre d'adresse de référence s'engage à faire parvenir à celle-ci tout courrier ou tous les documents administratifs qui lui sont destinés. .... »

Les Centres Publics d'action sociale ont notamment cette mission et ce, conformément à l'AR du 6 juillet 1992 relatif aux registres de la population et au registre des étrangers.

Il a, enfin, été rappelé au fournisseur d'énergie que le client bénéficie d'une garantie de revenus aux personnes âgées auprès de l'ONP et que ce dernier a transmis

les attestations reçues par l'organisme précité pour l'obtention du tarif social spécifique pour 2012 et 2013.

A cela, le fournisseur d'énergie nous répond qu'il souhaite obtenir l'avis de la Commission de Régulation de l'Electricité et du gaz (CREG) avant d'appliquer le tarif social.

Le Service de Médiation a dès lors, interpellé la CREG à ce sujet.

Nous informons la CREG que le client attend un logement social. Dans l'intervalle, ce dernier loge à Bruxelles temporairement et c'est le point de fourniture visé par l'application du tarif social.

Sur base de ces éléments, la CREG a estimé que le tarif social peut être appliqué en faveur du client. Il ne s'agit pas d'une résidence secondaire et la consommation du client est une consommation qui peut être qualifiée de normale.

La CREG rappelle, toutefois, que ce cas –ci ne peut être généralisé, le principe général restant que le tarif social est attribué pour le domicile officiel du client protégé.

Sur base des éléments transmis par la CREG, le fournisseur d'énergie a appliqué le tarif social.

## COMPETENCES REGIONALES

### Conséquences d'un compteur tournant à l'envers pour l'électricité gratuite

#### Description de la plainte

Monsieur T. dispose d'un compteur tournant à l'envers dans le cadre de l'installation de panneaux photovoltaïques. L'ancien fournisseur lui envoie une facture de clôture pour la période de consommation allant du 1<sup>er</sup> février 2012 au 1<sup>er</sup> juillet 2012 affichant une consommation de 0 kWh. Ce fournisseur, qui doit en principe mentionner l'électricité gratuite pour 2012 dans la facture de clôture, n'accorde pas cette électricité gratuite. L'entreprise renvoie à la régulation « Tant que vous devez payer une quantité de kWh dans le cadre de la facture de clôture, les kWh gratuits sont (éventuellement en partie) pris en compte. »

#### Résultat

Le fournisseur omet de tenir compte, dans l'application de cette règle, de la consommation nette mesurée par l'installation de comptage entre la consommation et l'injection éventuelle sur le réseau de distribution des douze mois passés (article 4.1.1, paragraphe 2, 'Energiebesluit' du gouvernement flamand). La facture pour laquelle le fournisseur devait appliquer l'électricité gratuite pour 2012 affiche en effet une consommation zéro, mais seulement sur la période de consommation de 5 mois. Par conséquent, le Service de Médiation demande au fournisseur de tenir compte des données de consommation des 12 derniers mois, comme stipulé dans l'Arrêté Energie.

Le fournisseur revoit le droit à l'électricité gratuite, en tenant compte de la consommation des 12 derniers mois. Le résultat est que toute l'électricité gratuite (400 kWh), à laquelle le ménage de Monsieur T. (3 personnes) a droit, peut être accordée.

### Relevé de compteur avec changement de compteur à l'initiative du gestionnaire de réseau de distribution

#### Description de la plainte

Le 4 septembre 2012, le gestionnaire de réseau de distribution place de sa propre initiative un nouveau compteur chez Monsieur V. Vu que Monsieur V. dispose de panneaux photovoltaïques, l'index du compteur remplacé était à cette date 275 kWh plus bas que l'index lors du relevé de compteur du 15 mai 2012. Le jour du remplacement, Monsieur V. contacte le service clientèle du fournisseur afin de demander que les 275 kWh soient pris en compte. Le service de clientèle du fournisseur le confirme.

Lorsque Monsieur V. reçoit le décompte prochain au 12 juillet 2013, il constate que les 275 kWh ne sont pas pris en compte. Sa protestation auprès du fournisseur ne donne aucun résultat.

#### Résultat

Le Service de Médiation contacte le gestionnaire de réseau de distribution, qui lui communique l'information suivante :

« Lors du remplacement d'un compteur à l'initiative du gestionnaire de réseau de distribution, un système de compensation est appliqué auprès des utilisateurs de réseau qui disposent de panneaux photovoltaïques. Ce système n'était pas encore appliqué dans votre dossier. »

Le fournisseur a rectifié les données de consommation de la facture et les 275 kWh ont été pris en compte.



## PROBLEMES DE PAYEMENT

### Coûts de recouvrement d'un solde ouvert

#### Description de la plainte

Madame L. reçoit une sommation pour un solde ouvert, sans être au courant de l'existence d'un retard de paiement.

Madame L. reçoit, le 10/10/2012, une sommation de la part d'un bureau d'huissier pour un montant principal de 622,25 euros, augmenté d'une amende de 125 euros. Le solde ouvert a immédiatement été contesté, mais le 26/11/2012 seul une réponse arrive sous forme d'un relevé de compte. Entre temps, des intérêts de retard sont ajoutés en plus de l'amende pour un montant de 117,92 euros. Ceci a immédiatement été contesté. Madame L. n'a pas trouvé de paiements manquant dans le relevé de compte, mais a contesté néanmoins avoir un solde ouvert. Elle était convaincue d'avoir tout payé et à la fin du contrat de fourniture, elle a reçu deux notes de crédit. Elle en avait déduit qu'il ne restait plus de dette.

Madame L. ne reçoit la réponse que le 23/04/2013, avec des intérêts de retard toujours plus élevés. En raison de cela, Madame L. porte plainte.

#### Résultat

Le fournisseur a accepté de réduire l'amende de 125 euros à 25 euros. Les intérêts de retard entre le début du recouvrement par le bureau d'huissier et la première déclaration du solde ouvert (117,92 euros) ont été acquittés. Finalement, un geste commercial de 14 euros a été accordé, plus spécifiquement pour combler une partie des frais de sommation réclamés.

### Recouvrement à une adresse erronée

#### Description de la plainte

Madame H. est sommée par un bureau d'huissier pour un solde ouvert de 330,68 euros, sans être au courant de retards de paiement.

Vu qu'elle n'a pas connaissance de factures éventuellement non payées, elle prend contact avec le fournisseur pour obtenir plus d'information. Il s'avère que le recouvrement a trait aussi bien à une facture de clôture qu'à un rappel et une mise en demeure recommandée. Seulement, tout le courrier a été envoyé à une adresse erronée. Bien que le fournisseur admette cette erreur, il renvoie Madame H. au bureau d'huissier afin de trouver un arrangement pour le paiement du solde, amende de 125 euros incluse.

#### Résultat

Le fournisseur admet que la facture de clôture et les sommations pertinentes ont été envoyées à une adresse erronée. Le dossier d'huissier a été clôturé, les frais de sommation annulés et Madame H. a été invitée à effectuer le paiement directement au fournisseur.

### Mandat de domiciliation erroné

#### Description de la plainte

Monsieur G. gère depuis peu les paiements de ses parents et constate que le fournisseur encaisse chaque mois deux montants par mandat de domiciliation, alors que le client ne reçoit qu'un acompte mensuel. Le Monsieur prend contact avec le fournisseur et apprend que deux mandats de domiciliation sont attachés au compte en banque du client. Le fournisseur promet de se pencher sur le problème, mais une réponse claire se fait attendre. Suite à cela, Monsieur G. porte plainte.

#### Résultat

Le fournisseur confirme l'erreur d'attachement des mandats de domiciliation. Une recherche relève que le compte en banque du client a été débité depuis mars 2004 pour des paiements qui étaient dus par un autre client. Un montant de 3.754,19 euros aurait été encaissé à tort. Le Service de Médiation propose que, à part le remboursement du montant dû, une indemnité et un intérêt moratoire soient payés sur base des intérêts légaux définis annuellement. Le client a reçu peu après le remboursement du montant antérieurement spécifié.

Le fournisseur a payé en plus du solde du montant capital, un intérêt moratoire de 209,30 euros et a accordé comme geste commercial 500 kWh sous forme d'une note de crédit d'un montant de 83,80 euros.

### Payements attribués à un numéro de client erroné

#### Description de la plainte

Madame B. a fait, à deux reprises, un paiement sans communication structurée. De ce fait, ces paiements n'ont pas été automatiquement attribués à son numéro de client. Les paiements ont été par contre attribués à un ancien numéro de client, pour la même adresse de fourniture mais qui était au nom de Monsieur G., l'ex-époux de Madame. Vu que ce numéro de client n'existait plus et qu'il n'y avait pas d'arriérés, ces paiements avaient été remboursés au compte en banque de Monsieur G.

Le dossier a développé entre temps un solde ouvert assez important, et dès lors le fournisseur avait démarré, après plusieurs sommations, la procédure de résiliation de contrat. Madame B. a pris contact avec le fournisseur, mais a obtenu comme seule réponse qu'elle devait réclamer ses montants auprès de Monsieur G. Madame B. décide alors de porter plainte auprès du Service de Médiation.

#### Résultat

Le fournisseur a détaché le dossier de Madame B. du dossier de son ex-époux. Les paiements ont été transférés à son dossier ce qui a annulé le solde ouvert. Le fournisseur a contacté Monsieur G. afin de récupérer les remboursements.

### Remboursement de crédit dans le cadre d'un héritage

#### Description de la plainte

Monsieur S. informe le fournisseur du décès d'un membre de famille. La maison du défunt a été vendue et après établissement de la facture de clôture (note de crédit), Monsieur S., en tant qu'héritier, a eu droit

en partie à cette note de crédit. Après l'envoi des documents requis, l'argent de cette note n'a pas été transféré. Monsieur S. a porté plainte auprès du Service de Médiation.

Le fournisseur confirme avoir reçu ces documents, mais il lui manquait le document de répartition de l'usufruit entre héritiers. Afin d'obtenir cette information, le fournisseur avait contacté l'étude notariale, mais sans réponse.

En accord avec Monsieur S., le Service de Médiation a pris contact avec l'étude notariale et après réception des documents, aussi bien Monsieur S. que le fournisseur ont été mis au courant.

#### Résultat

Sur base de l'information reçue et en tenant compte de la répartition de l'usufruit, le crédit a été payé aux héritiers.

### Règlement collectif de dettes

#### Description de la plainte

Monsieur C. est en règlement collectif de dettes. Après communication de la décision, le fournisseur supprime le numéro de client et émet une facture de clôture, qui a été payée par le médiateur de dette.

Le fournisseur crée ensuite un nouveau numéro de client que le débiteur doit utiliser pour ses nouvelles créances. Du fait de ces circonstances, la facture de clôture n'est établie qu'en décembre 2011, alors que la décision date d'octobre 2011. En novembre et décembre 2011, des factures d'acompte ont été émises sur l'ancien numéro de client. Elles ont été payées par Monsieur C., supposant que cela concernait le nouveau numéro de client.

Lors de l'établissement du nouveau numéro de client, une facture d'acompte pour novembre, décembre et



janvier est établie pour un montant de 356,67 euros. Monsieur C. conteste cette facture car il avait déjà payé pour ces mois et, de plus, n'était pas capable de payer un tel montant. Le fournisseur ne veut pas changer sa position. Il introduit une facture d'acompte chez le médiateur de dettes. Et vu le montant des arriérés, une procédure de résiliation du contrat a été entamée pour cause de défaut de paiement.

Le plaignant a alors porté plainte auprès du Service de Médiation.

Le Service de Médiation est d'avis que la première facture d'acompte mettait le client indûment sous pression financière, alors qu'il avait déjà payé les acomptes pour novembre et décembre. Le Service de Médiation a avisé le fournisseur d'annuler les coûts de sommation et de renoncer à la résiliation, ainsi que de supprimer les factures d'acompte de l'ancien numéro de client pour novembre et décembre et de les imputer sur le nouveau numéro de client. Ensuite, le fournisseur pouvait introduire une déclaration de dette adaptée auprès du médiateur de dettes. Le fournisseur a accepté, sous réserve d'accord du Médiateur de dettes.

#### Résultat

Le fournisseur a annulé tous les coûts de sommation et la procédure de résiliation. En accord avec le Médiateur de dettes, les paiements de novembre et décembre 2011 ont été transférés au nouveau numéro de client et une déclaration de créance adaptée a été introduite. En ce qui concerne le solde ouvert restant, un plan d'apurement a été convenu.

#### Remboursement sur compte en banque erroné

##### Description de la plainte

Un gérant a reçu une sommation d'un bureau d'huissier concernant un solde ouvert. Après vérification du relevé de compte, il s'avère que certains remboursements effectués par le fournisseur n'ont pas été reçus par le

gérant. En prenant contact avec le fournisseur, le gérant a été renvoyé au bureau d'huissier.

Suite à cela, le gérant a porté plainte auprès du Service de Médiation.

Le Service de Médiation de l'Énergie a proposé au fournisseur de fournir plus d'information sur les remboursements effectués. En soumettant le compte en banque du gérant, il est apparu que les remboursements n'avaient pas été faits sur ce compte en banque. En présentant cette réponse au fournisseur, il est apparu que le compte en banque sur lequel les remboursements étaient faits était celui du gérant précédant.

#### Résultat

Les crédits ont été annulés dans le dossier client du gérant. Ces crédits ont été, entre temps, réduits partiellement sur le solde ouvert et ont été partiellement remboursés au gérant. Le dossier chez le bureau d'huissier a été annulé.

#### Frais administratifs.

##### Description de la plainte

Madame A. doit apurer une dette 412,11 euros contractée auprès de son fournisseur. Le fournisseur transfère cette dette auprès d'un cabinet de recouvrement externe. Madame A. prend contact avec le CPAS et obtient un plan de paiement. Toutefois, Madame A. conteste la pénalité de 125 euros de frais de recouvrement, 55,61 euros d'intérêts, et également le montant des frais de rappel (46 euros).

#### Résultat

Le fournisseur accepte de baisser ces frais de recouvrement à 25 euros.

Le SME met en avant l'Article 25 sexies §2 de l'ordonnance du 19/7/2001 (20/7/2011) relative

au marché de l'électricité en région de Bruxelles-capitale limitant les frais totaux de recouvrement et administratifs à 55 euros, car le montant total réclamé en plus du solde aurait été de 126,61 euros :

*« Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :*

*1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros. »*

Le fournisseur accepte finalement d'annuler les frais de recouvrement de 25,00 euros et les intérêts de 55,61 euros.

# RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS



**36** Recommandations formulées en 2013

## 5. RÉSUMÉS DES RECOMMANDATIONS

En cas de plainte, 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 du contenu du dossier, qu'une solution légale ou équitable est possible.

Au total, le Service de Médiation a formulé 36 recommandations en 2013 qui se rapportaient aux sujets suivants :

- L'électricité gratuite en Région flamande (4 recommandations adressées à ELECTRABEL) ;

- Le tarif pour la consommation sans contrat (7 recommandations dont 5 adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA et 2 au gestionnaire de réseau de distribution ORES) ;
- Le tarif social (9 recommandations dont 5 adressées à ELECTRABEL, 2 à LUMINUS, 1 à ESSENT et 1 à LAMPIRIS) ;
- Les indemnités de rupture (3 recommandations dont 1 à LUMINUS, 1 à ENI et à ESSENT) ;
- Les déménagements (1 recommandation adressée à ENI) ;
- La rectification de données de comptage (4 recommandations dont 3 adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA et 1 adressée au gestionnaire de

réseau de distribution EANDIS) ;

- Conditions contractuelles (1 recommandation adressée à ELECTRABEL) ;
- La facturation tardive de données de comptage (1 recommandation adressée à LUMINUS) ;
- Tarifs du gestionnaire de réseau de distribution (5 recommandations dont 3 adressées au gestionnaire de réseau de distribution EANDIS et 2 au gestionnaire de réseau de distribution ORES) ;
- Pratiques de vente (1 recommandation adressée à ELECTRABEL).

### → SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

#### RECTIFICATIONS

#### Recommandation: rectification de relevés de compteur estimés trop bas

##### Description

Un client reçoit de la part de son fournisseur plusieurs factures de rectification. Il trouve la consommation facturée incompréhensible et conteste, par conséquent, les montants à payer. Il prend contact avec le Service de Médiation.

Considérant que le fournisseur doit rédiger les factures sur base des données de comptage reçues du gestionnaire de réseau de distribution, le Service de Médiation a demandé les données de comptage auprès



d'EANDIS. Le résumé suivant a été reçu :

#### Electricité

Date	Index compteur	Source	Index original	Source originale
1/09/2011	116.912,8	Estimation		
18/05/2011	115.044,3	Estimation		
6/04/2011	114.228	Relevé effectif		
31/05/2010	105.851,9	Rectification *	100.126,8	Estimation
31/05/2009	96.140,2	Estimation		
21/05/2008	92.083	Relevé effectif		
2/12/2007	88.424	Reçu du fournisseur		

\* le relevé a été adapté sur base du relevé effectif du 06/04/2011

#### Gaz naturel

Date	Index compteur	Source	Index original	Source originale
18/02/2011	1	Relevé de départ		
18/02/2011	37.652	Relevé final		
31/05/2010	35.782	Adapté *	33.849	Estimation
31/05/2009	33.112	estimation		
21/05/2008	32.392	Relevé effectué par un agent		
2/12/2007	31.821	Modification reçue du fournisseur		
24/04/2007	31.642	Reçu du client via le web		
31/05/2006	30.450	Estimation		

\* le relevé a été adapté sur base du relevé effectif du 18/02/2011

Le Service de Médiation constate que les données de comptage du 31/05/2009 et du 31/05/2010 sont des estimations et que lors du relevé de compteur en 2011, seul le relevé du 31/05/2010 a été ré-estimé.

Le Service de Médiation a demandé à EANDIS d'adapter les relevés de compteurs estimés du 31/05/2009 selon les périodes de rectification et les principes d'estimation stipulés dans le Règlement Technique Electricité/Gaz de l'autorité flamande dans la version du 04/12/2009 en vigueur au moment du décompte de correction.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

EANDIS ne peut marquer son accord avec ce point de vue et est d'avis que « ceci constituerait une exonération du paiement de la consommation effectivement utilisée par le client. »

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant qu'au 30/05/2009 et au 31/05/2010 les relevés de compteur ont été estimés par le gestionnaire de réseau de distribution car, pour ces dates, il n'y avait pas eu de réaction de la part du client ;

Considérant que, sur base du remplacement de compteur de gaz au 18/02/2011 et sur base des relevés de compteur pour l'électricité du 06/04/2011, il a été constaté que le profil de consommation du client avait changé durant les années précédentes et que les estimations étaient par conséquent trop basses ;

Considérant qu'EANDIS, sur base des relevés effectifs en 2011, a seulement fait une ré-estimation du relevé de compteur du 31/05/2010 avec l'argument supplémentaire qu'une ré-estimation du relevé de compteur du 31/05/2009 constituerait une exonération du paiement de la consommation effectivement utilisée par le client ;

Considérant que le Service de Médiation est d'avis que l'article V.3.6.2. du Règlement Technique de Distribution pour le Gaz et l'Electricité, dans sa version du 04/12/2009, est d'application en ce qui concerne les corrections, et qui stipule comme suit :

« Dans les cas suivants, un relevé ou un prélèvement ou une injection peut être évalué(e) par le gestionnaire du réseau de distribution conformément aux dispositions de l'article V.3.6.1 :

- s'il a été constaté que les données de mesure d'un point d'accès ont mal été traitées et mises à disposition par le gestionnaire du réseau de distribution pendant une certaine période. Dans ce cas, le prélèvement ou l'injection au cours de cette période est recalculé en tenant compte des dispositions de l'article V.3.11.1 ;

Considérant que l'article V.3.11.3. paragraphe 2 du Règlement Technique stipule qu'une estimation peut être contestée jusqu'à deux ans ;

« Un utilisateur du réseau de distribution peut contester l'évaluation des données de mesure jusqu'à deux ans après celle-ci auprès du gestionnaire du réseau de distribution ou via son fournisseur chez le gestionnaire du réseau de distribution. »

Considérant que l'article V.3.11.4 du Règlement Technique stipule le suivant :

« Si un gestionnaire de réseau de distribution procède à une correction de données de mesure ou à l'apport de données de mesure pour un point d'accès où aucune donnée de mesure n'était auparavant disponible (spontanément, sur demande d'un fournisseur ou d'un utilisateur de réseau de distribution), il doit respecter les conditions suivantes :

- La correction ou l'apport peut, sauf en cas de mauvaise foi, être réalisé(e) pour une période maximale de deux ans précédant le dernier relevé ;
- La correction ou l'apport doit être réalisé(e) conformément aux règles d'évaluation définies à la section V.3.6 ; »

Le Service de Médiation demande à EANDIS de faire une ré-estimation des relevés de compteur du 30/05/2009 sur base des relevés effectifs en 2011 et de créditer la différence de la consommation entre les relevés de compteurs estimés à l'origine au 31/05/2009 et les relevés ré-estimés au 31/05/2009 pour l'électricité et pour le gaz.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS a donné suite à la recommandation et a adapté les consommations. Suite à la répartition, une consommation de 2.014 kWh a pu être compensée pour l'électricité et une consommation de 755 m<sup>3</sup> (ou 7.508 kWh) a pu être compensée pour le gaz.

Ensuite, le fournisseur a pu procéder à la rectification des factures.



## Recommandation : rectification de relevés de compteur

### Description

Monsieur A. conteste la facture de son fournisseur d'énergie ELECTRABEL concernant une consommation couvrant une période de plus de 4 ans.

### Point de vue du fournisseur

Selon le fournisseur d'énergie ELECTRABEL, les derniers index communiqués avant l'émission des deux factures de consommation du 25 mai 2011 et 10 juin 2011 (identique à la précédente mais avec la rectification du solde Intercommunal) correspondaient à ceux repris sur la facture de consommation du 12 avril 2009. Les autres factures de consommation reprenaient toutes des estimations de consommation.

Les index repris sur cette facture de régularisation concernaient le compteur n°0975 considéré comme « total hours » pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 9 mars 2009.

Dans les deux factures de consommation dernièrement émises et contestées, les nouvelles données communiquées concernaient un registre bi-horaire du même compteur n°0975.

Il s'agit donc bien ici de nouvelles données et non d'une rectification de données existantes.

Conformément à l'article 2277 du code civil, ELECTRABEL peut donc facturer jusqu'à 5 années en arrière.

ELECTRABEL indique également avoir reçu une réponse de SIBELGA pour ce dossier et qu'il ne rectifiera pas la période du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 9 mars 2009.

SIBELGA nous a informés qu'en ce qui concerne la panne, le relais a cessé de fonctionner entre l'index « 2.488 » et l'index « 4.355 ». Suite à son remplacement, le 25 février 2011, la consommation a recommencé à

s'enregistrer correctement, ce qui explique l'évolution, en 2011, de l'index de « 4.355 » à « 4.468 ».

Il est exact qu'il y a eu un retard dans le traitement du remplacement du relais. Toutefois, toute consommation enregistrée reste due.

Quant à la confusion du plaignant, ils ne peuvent y souscrire car, sur la facture du 12 avril 2009, il apparaît clairement qu'il n'y a pas de consommation sur le 2<sup>ème</sup> tarif en 2008-2009, ce qui aurait dû interpellier le client.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait qu'en date du 3 mars 2011, SIBELGA a modifié le tarif de NU/TH vers TH2/TH2 et ce, depuis le 2 janvier 2007;
- 2) L'article 245 du Règlement Technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci qui prévoit qu' « Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur. »;
- 3) Le fait que SIBELGA ne fournit pas ou pas assez de preuves de mauvaise foi de la part de Monsieur A.;
- 4) L'avis rendu par le **régulateur** des marchés du gaz et de l'électricité en Région bruxelloise (BRUGEL), indiquant qu' « Au vu des éléments de fait et de droit, la mauvaise foi n'ayant été établie, le Service considère que SIBELGA n'était pas en droit de rectifier les données du comptage au-delà du délai prescrit dans le Règlement Technique électricité. Etant donné que le dernier index au moment de la rectification datait du 25 février 2011, SIBELGA ne pouvait remonter que jusqu'au 25 février 2009 pour modifier les index. »

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du Règlement Technique, conformément à l'avis rendu par BRUGEL, c'est-à-dire à la seule rectification des données de comptage à partir du 25 février 2009.

### Réponse du gestionnaire de réseau

SIBELGA et les fournisseurs d'énergie sont tenus de respecter le Règlement Technique.

Dans celui-ci, il est explicitement mentionné qu'en cas de mauvaise foi, la limitation à 2 ans n'est alors pas d'application. C'est sur cette base que SIBELGA avait effectué la rectification dont question dans ce dossier.

Ce type de dossier doit alors selon nous être traité au cas par cas, et de manière « exceptionnelle ».

A l'analyse de l'avis de BRUGEL, nous pouvons être sensibles à certains arguments avancés. Toutefois, aucun élément ne vient confirmer la bonne foi du client.

De plus, il nous semble évident que Monsieur A. aurait dû vérifier les données de facturation reprises dans les documents qui lui ont été adressés par son fournisseur commercial.

Cependant, pour faire bref procès, dans un cadre purement transactionnel et sans aucune reconnaissance préjudiciable, SIBELGA a procédé à l'annulation d'une consommation de 7.061 kWh sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 9 mars 2009.

Il s'agit bien ici d'un cas exceptionnel et SIBELGA souhaite également, par notre intermédiaire, demander de rappeler aux différentes parties concernées, en l'occurrence les utilisateurs du réseau de distribution (URD), leurs obligations.

A savoir, notamment, qu'il leur incombe de contrôler toutes les informations renseignées dans les factures

émises par leur fournisseur commercial et de signaler toute anomalie éventuelle quant aux index (entre-autres).

Les services d'ELECTRABEL ont, quant à eux, traité la rectification réceptionnée par Sibelga.

Une nouvelle facture de consommation a été émise le 18 septembre 2013. Celle-ci reprend l'ensemble de la consommation pour les deux énergies pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 26 février 2013.

### Consommation facturée initialement par le fournisseur (facture du 10/06/2011) :

Date	Relevés	Consommation
02/01/2007 au 22/04/2008	2.488-4.355 20.358-24.884	6.393 kWh
22/04/2008 au 09/03/2009	4.355-4.355 24.884-27.419	2.535 kWh

Les seconds relevés ont donc été utilisés pour la consommation complète.

### Consommation facturée par le fournisseur après la rectification:

Date	Relevés	Consommation
02/01/2007 au 22/04/2008	2.488-4.355 20.358-24.884	1.867 kWh
22/04/2008 au 09/03/2009	4.355-4.355 24.884-27.419	0 kWh

Seuls les premiers relevés ont été utilisés pour fixer la consommation complète.





## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Recommandation : indemnités de résiliation

#### Description

Monsieur D. conteste les frais de résiliation de son ancien fournisseur d'énergie ESSENT, suite à une rupture de contrat, car son nouveau fournisseur, LAMPIRIS, a repris le point de fourniture en date du 11 juillet 2011 alors que son contrat finissait le 31 juillet 2011.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie ESSENT a informé le Service de Médiation que Monsieur D. n'a jamais signalé son souhait de résiliation via un courrier recommandé. De plus, ESSENT n'a pas reçu de message « PSP » (message électronique d'un autre fournisseur pour connaître la date de fin de fourniture) de la part du fournisseur LAMPIRIS. Dès lors, ESSENT invite Monsieur D. à réclamer les 50 euros de frais de résiliation auprès de son nouveau fournisseur. ESSENT est prêt à accorder le remboursement des frais de rupture si LAMPIRIS peut lui fournir une preuve de l'envoi du préswitch.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) le fait qu'ESSENT a facturé des frais de résiliation d'un montant de 50 euros ;
- 2) le fait que son nouveau fournisseur (LAMPIRIS) l'a repris en date du 11 juillet 2011 alors que son contrat finissait en date du 31 juillet 2011 ;
- 3) le fait que la procédure de préswitch n'a été formalisée, par les régulateurs (VREG/CWAPE et BRUGEL), qu'en date du 27 février 2012. Cette procédure reprend également une période d'amnistie comme déjà d'application avant l'acceptation formelle des entreprises d'énergie de la procédure présswitch à partir du 27 février 2012 ;

4) le fait que le délai d'un mois n'est, dès lors, pas dépassé (20 jours entre le 11 juillet 2011 et le 31 juillet 2011) ;

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation des frais de rupture d'un montant de 50 euros facturés par Essent.

#### Réponse du fournisseur

ESSENT a accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon eux, ils n'ont commis aucune erreur et la responsabilité revient à LAMPIRIS mais ils ont décidé de clôturer ce dossier et de rembourser les 50 euros d'indemnité.

### Recommandation : indemnité de rupture

#### Description

Monsieur D. souscrit un contrat online, en date du 5 septembre 2011, auprès d'ENI, et en reçoit la confirmation. Le 5 octobre 2011, en absence de contrat actif, le GRD se rend sur place afin de régulariser la situation. Afin d'éviter la coupure, Monsieur D. rempli le formulaire de régularisation et demande d'être fourni par le fournisseur de l'ancien occupant. Toutefois ENI valide, en date du 12 octobre 2011, le contrat du 5 octobre 2011 mais Monsieur D. avait décidé, dans l'intervalle, de contacter un autre fournisseur. Le 24 octobre 2011, le point de raccordement bascule, par conséquent, chez l'autre fournisseur et Monsieur D. se voit facturer 75 euros de frais de rupture par ENI pour un contrat résilié prématurément.

#### Point de vue du fournisseur

Le contrat du 5 septembre 2011 n'a pas été initialement accepté suite à une incohérence entre le code EAN et l'adresse de fourniture. La demande a été finalement acceptée en date du 12 octobre 2011 pour un début de fourniture au 12 septembre 2011 (= date de reprise

rétroactive maximale). La fourniture a été arrêtée suite à une reprise par un autre fournisseur en date du 24 octobre 2011. ENI a donc fourni de l'énergie du 12 septembre 2011 au 23 octobre 2011.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que :

- L'encodage tardif du contrat du 5 septembre 2011, suite à une incohérence entre le code EAN et l'adresse, ne peut pas être imputée à Monsieur D. étant donné que le numéro des compteurs et l'adresse étaient bien mentionnés dans sa demande;
- Monsieur D. n'a pas été prévenu de l'encodage tardif du contrat;
- Le contrat encodé le 5 septembre 2011 ne respecte pas le début de fourniture repris dans la synthèse de confirmation du contrat.

Le Service de Médiation recommande l'annulation des frais de rupture de 75 euros.

#### Réponse du fournisseur

Les codes EAN étant manquants, une recherche approfondie a été effectuée. Le 13 septembre 2011, une première lettre de confirmation de contrat a été envoyée à Monsieur D. et la fiche client nous est revenue complétée en date du 28 septembre 2011.

Le 5 octobre 2011, Monsieur D. signe un formulaire de régularisation en déclarant incorrectement avoir souscrit un contrat avec un autre fournisseur. Nonobstant la souscription du contrat avec ENI le 5 septembre 2011, la confirmation du contrat avec ENI et la fiche client complétée et renvoyée par Monsieur D. le 28 septembre 2011, Monsieur D. déclare vouloir être fourni par le second fournisseur contacté.

Le 12 octobre 2011, le contrat est exécuté avec comme date de reprise le 12 septembre 2011. Le 17 octobre 2011 ENI envoie une deuxième lettre de confirmation en mentionnant la date de début de fourniture. Le 24

octobre 2011 la fourniture est finalement reprise par un autre fournisseur.

Au vu de ce qui précède, il apparaît que Monsieur D. avait pleinement conscience, le 5 octobre 2011, de la souscription d'un contrat avec ENI et savait, le 24 octobre 2011, que celui-ci avait été exécuté. ENI reste donc sur sa position en estimant que les frais de rupture ont été imputés à juste titre.

Vu les conditions actuelles du marché où il n'est plus justifié d'imputer des frais de rupture de contrat dans tels cas, ENI est néanmoins disposé à exceptionnellement et purement à titre de geste commercial créditer les frais de rupture de contrat.



## DEMENAGEMENT

### Recommandation : déménagement

#### Description

Madame D. a déménagé en date du 22 octobre 2011 et s'est vu facturer un montant de 561,44 euros pour une coupure survenue le 25 janvier 2012 suite à un compteur à budget non posé à son ancienne adresse.

#### Point de vue du fournisseur

ENI a fourni de l'électricité du 30 octobre 2010 au 27 septembre 2011. ENI signale n'avoir pas été informé du déménagement de Madame D. La fourniture a été interrompue suite à la demande (envoyée le 19 août 2011) d'une pose d'un compteur à budget et le gestionnaire de réseau a repris la fourniture en date du 28 septembre 2011.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que :

- ENI a transféré le dossier de Madame D. à un bureau de recouvrement afin de récupérer le solde restant à payer;
- Le bureau de recouvrement devenait le seul point de contact vu que leur courrier du 29 novembre 2011 indique, de manière effective, que le dossier leur a été transféré;
- Madame D. a envoyé un courriel au bureau de recouvrement, en date du 9 janvier 2012, afin de signaler le départ de l'habitation.

Le Service de Médiation recommande la prise en charge de la facture de coupure puisque les informations apportées par Madame D. prouvent qu'elle n'habitait plus l'habitation et qu'elle n'est pas redevable d'une facture de coupure intervenue après son déménagement.

#### Réponse du fournisseur

En principe, ENI ne peut pas prendre en charge la facture de coupure pour les raisons suivantes :

1. Sur base de l'article 9, b), 2. des conditions générales d'ENI, Madame D. s'est engagée à informer ENI de tout changement d'adresse (email) et/ou changement de nom. De plus, l'Accord « le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » stipule dans son article III bis 2 qu'« 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 ». Cette clause est également reprise dans l'article 10 b) des conditions générales d'ENI;

2. Le déménagement du 22 octobre 2011 a été confirmé une première fois en date du 9 janvier 2012, c'est-à-dire plus de deux mois et demi plus tard. Cette confirmation n'a pas été faite endéans les 7 jours suivant le déménagement;

3. Le Service de Médiation estime qu'ENI devait être au courant du déménagement suite au courriel envoyé au bureau de recouvrement.

ENI rappelle que la confirmation du déménagement est à considérer comme tardive, peu importe à qui cette confirmation aurait été envoyée. Le document de déménagement aurait dû être envoyé à ENI et non au bureau de recouvrement. Néanmoins, le bureau de recouvrement aurait dû demander à Madame D. d'envoyer le document à ENI.

Uniquement pour des raisons commerciales et sous toute réserve des droits d'ENI, ENI accepte de prendre en charge la facture de coupure d'un montant de 561,44 euros.

## PRIX/TARIF

### Recommandation : tarif social

#### Description

Madame P. souhaite bénéficier du droit au tarif social pour la période allant du 2 novembre 2007 au 5 novembre 2010. Le Service de Médiation a, par conséquent, transmis les attestations pour les années 2007, 2008, 2009 et 2010 afin que le tarif soit adapté pour cette période.

#### Point de vue du fournisseur

ELECTRABEL a pris bonne note des attestations mais ne peut y donner suite. En effet, Madame P. n'a jamais transmis d'attestation pour l'octroi du tarif social. De plus, Madame P. avait un délai de 12 mois pour contester la facture et demander l'application du tarif social, ce qu'elle n'a pas fait.

#### Recommandation du Service de Médiation

Vu que Madame P. a droit au tarif social de 2007 à 2010, le Service de Médiation a renvoyé ELECTRABEL à l'article IV i, 5° de l'Accord du consommateur qui prévoit :

« 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 »

Le Service de Médiation précise que la réglementation applicable relative à l'octroi du tarif social prévoit un délai de prescription de 5 ans, et ce, conformément à la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (article 29) : « L'action en remboursement visée à l'article 24, § 1<sup>er</sup> et l'action visée à l'article 27, alinéa 1<sup>er</sup>, se prescrivent conformément à l'article 2277 du Code civil ». Ce délai de prescription a également été confirmé par la Cour Constitutionnelle dans son arrêt du 30 octobre 2008 (arrêt n° 147/2008).

Le Service de Médiation recommande donc l'application du tarif social à partir du 2 novembre 2007.

#### Réponse du fournisseur

ELECTRABEL a procédé au redressement requis. La période allant du 2 novembre 2007 au 5 novembre 2010 a été facturée au tarif social.

### Recommandation : tarif social

#### Description

Madame S. veut bénéficier du tarif social pour la fourniture d'électricité à partir de janvier 2006.

En relisant le dossier, l'OFFICE NATIONAL DES PENSIONS (ONP) a décidé de faire une nouvelle évaluation de sa situation.

L'ONP a conclu que Madame S. a droit rétroactivement depuis 2006 au revenu garanti aux personnes âgées.

La cliente a introduit le 28 septembre 2011, une demande d'application du tarif social auprès de son fournisseur ELECTRABEL.

#### Point de vue du fournisseur

Madame S. a reçu, le 2 juin 2011, une facture de consommation d'un montant de 48,48 euros. Cette facture a été établie sur base du tarif « offre de base » et concernait la période du 3 mai 2010 au 2 mai 2011.

Après réception des attestations valables, les services d'ELECTRABEL ont annulé cette facture. Le 20 septembre 2011, ils ont établi une nouvelle facture donnant droit à un remboursement de 281,96 euros. Cette facture prend en compte le tarif « offre de base » pour la période du 3 mai 2010 au 3 juillet 2010 et le tarif social pour la période du 3 juillet 2010 au 2 mai 2011.

En ce qui concerne le tarif social, ELECTRABEL avait déjà attiré l'attention de la cliente sur l'article 7.4 des



conditions générales : 'Des contestations peuvent être formulées et des factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'expiration du délai de paiement de la facture. Des factures peuvent également être rectifiées après ce délai, si un tiers, comme le GRD, est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.'

La cliente a demandé le tarif social pour la première fois le 28 septembre 2011.

En application de l'Accord du consommateur, le fournisseur d'énergie est d'avis que la rectification ne peut pas concerner la période précédant cette date (les relevés de comptage ont été reçus le 7 mai 2012) et ce, bien que les attestations aient été fournies pour les années 2006, 2007, 2008, 2009 et 2010.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

- 1) Les attestations, incluses dans le dossier, prouvant que Madame S. a droit au tarif social depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, en application d'une décision de l'ONP de 2011, forment une base suffisante pour lui accorder rétroactivement le revenu garanti aux personnes âgées depuis cette date ;
- 2) Le fait que la cliente appartient à une des catégories de clients résidentiels protégés dans le sens des articles 3 à 12 de la Loi de programme du 27 avril 2007, ci-après dénommée « Loi-programme » et de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégé à revenus modestes ou en situation précaire, ci-après dénommée « l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 » ;

« En application de l'article 2, A, alinéas 4 à 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de

son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par le Service public fédéral Sécurité sociale :

- d'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 66% ;
- d'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% ;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- d'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- d'une allocation de remplacement de revenus ;

En application de l'article 2, A, alinéas 3, 4, 7 et 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par l'Office national des Pensions :

- d'une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65% (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- **du revenu garanti aux personnes âgées ;**
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

En application de l'article 2, A, les alinéas 2 et 9 et B, alinéa 1<sup>er</sup> de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi par un Centre public d'Action sociale :

- du droit à l'intégration sociale ;
- d'une aide sociale financière à la personne qui est inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut pas être considérée comme un ayant droit à l'intégration sociale ;
- d'une aide sociale partiellement ou totalement prise en charge par l'Etat fédéral ;

- d'une allocation (avance) d'attente du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenus aux personnes âgées ou d'une allocation de handicapés.»

- 3) Le fait que la cliente a envoyé les attestations au fournisseur d'énergie, ELECTRABEL, en date du 28 septembre 2011, date à laquelle elle les a obtenues de l'ONP ;
- 4) Le fait que le droit au tarif social ne peut être refusé au client selon la Loi-programme et l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ;
- 5) La date rétroactive de ce droit est le 1<sup>er</sup> janvier 2006 ;
- 6) Le point 5 du chapitre IV de l'Accord du consommateur stipule que : « Les fournisseurs s'engagent de 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. » ;
- 7) Le fait qu'une rétroactivité de cinq ans peut être considérée comme raisonnable et objective si des fautes ont été commises au détriment du consommateur. Cette période ne s'oppose pas à la régulation de l'ONP vu que celui-là a rédigé les attestations en date du 28 septembre 2011.

Le Service de Médiation a recommandé d'appliquer le tarif social pour Madame S. à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2006, qui est la date de début du droit.

#### Réponse du fournisseur

Suite à la recommandation, ELECTRABEL a procédé aux rectifications pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 2 juillet 2010.

1. INTRODUCTION
2. PLAINTES REÇUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)
4. EXEMPLES DE RÉGLEMENT À L'AMIABLE
- > 5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS
6. AVIS POLITIQUE
7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX
8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

## → NON SUIVIES PAR LES ENTREPRISES D'ÉNERGIE

### RECTIFICATIONS

#### Recommandation : rectification des relevés de compteurs estimés trop bas

##### Description

Un client a reçu le 28/12/2011 un décompte de rectification de la part de son fournisseur. Ce décompte reprend une consommation de 27.953 kWh en électricité pour la période du 13/12/2009 au 14/11/2011.

Le client conteste l'importante consommation pour cette période.

Considérant que le fournisseur doit établir les factures sur base des données de comptage reçues de la part du gestionnaire de réseau de distribution, le Service de Médiation a demandé les données de comptage auprès d'EANDIS. Le résumé suivant a été envoyé :

Date	Index du compteur	Commentaire
02/11/06:	8.107	Relevé par agent
19/04/07:	8.166	Index reçu du fournisseur
30/11/07:	10.154	Index corrigé (index d'origine estimé était 9.976)
30/11/08:	13627	Index corrigé (index d'origine estimé était 13.128)
12/11/09:	16.833	Relevé annuel corrigé (index d'origine était 27.129)
14/12/09:	17.129	Relevé reçu via un SOL 3398464
30/11/10:	31.155,8	Relevé annuel corrigé (valeur d'origine était 20.420,4)
14/11/11:	45.082	Relevé effectif par agent à l'occasion du relevé annuel



Le Service de Médiation constate que les relevés de compteur n'ont pas été effectués par le gestionnaire de réseau de distribution depuis 2007 et que les estimations en 2007, 2008, 2009 et 2010 étaient trop basses.

Le Service de Médiation a donc demandé à EANDIS de ré-estimer les relevés estimés, sur base de la consommation réelle de la période du 19/04/2007 jusqu'au 14/11/2011, et de tenir compte, en la matière, des périodes de rectification comme convenues dans le Règlement Technique Electricité, dans la version du 04/12/2009, qui était d'application au moment du décompte de correction.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

EANDIS n'a pas suivi cette demande et considère avoir « fait les adaptations nécessaires aux relevés estimés sur base des relevés obtenus finalement de la part du client ou autrement et de ne pas voir des raisons pour faire des adaptations supplémentaires. »

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que les relevés de compteur du 30/11/2007, du 30/11/2008 et du 14/11/2009 ont été estimés par EANDIS ;

Considérant que le client, selon le service clientèle du fournisseur, a en date du 12/11/2009 communiqué un relevé d'électricité de 27.129 kWh et a communiqué en date du 14/11/2009 un relevé erroné d'électricité de 17.129 kWh au fournisseur et à EANDIS, et que suite à cela, les relevés antérieurs du 12/11/2009, 30/11/2008 et 30/11/2007 ont été estimés ;

Considérant que sur base du relevé effectif du 14/11/2011, il est probable que les relevés antérieurs étaient estimés à la baisse ou transmis via le fournisseur ou le gestionnaire de réseau de distribution ;

Considérant qu'EANDIS, sur base du relevé effectif du

14/11/2011, n'a fait qu'une ré-estimation du relevé du 30/11/2010 ;

Considérant qu'EANDIS estime avoir « fait les adaptations nécessaires aux relevés estimés sur base des relevés obtenus finalement de la part du client ou autrement et de ne pas voir des raisons pour faire des adaptations supplémentaires. »

Considérant que le Service de Médiation est d'avis que l'article V.3.6.2. du Règlement Technique Distribution Gaz, dans sa version du 04/12/2009, est d'application en ce qui concerne les rectifications de calculs et qui stipule :

« Dans les cas suivants, un relevé de compteur ou une consommation ou une injection peuvent être estimés par le gestionnaire de réseau de distribution selon l'article V.3.6.1. :

• *s'il a été constaté que les données de comptage d'un point d'accès ont été, pendant une période spécifiée, traitées incorrectement et ont été mises à disposition par le gestionnaire de réseau de distribution. Dans ce cas, la consommation ou l'injection de cette période sont recalculées, tenant compte des dispositions de l'article V.3.11.1 ; »*

Considérant que l'article V.3.11.3. paragraphe 2 du Règlement Technique stipule qu'une estimation peut être contestée jusqu'à deux ans :

« Un utilisateur du réseau de distribution peut contester l'évaluation des données de mesure jusqu'à deux ans après celle-ci auprès du gestionnaire du réseau de distribution ou via son fournisseur chez le gestionnaire du réseau de distribution. »

Considérant que l'article V.3.11.4 du Règlement Technique stipule le suivant :

« Si un gestionnaire de réseau de distribution procède

à une correction de données de mesure ou à l'apport de données de mesure pour un point d'accès où aucune donnée de mesure n'était auparavant disponible (spontanément, sur demande d'un fournisseur ou d'un utilisateur de réseau de distribution), il doit respecter les conditions suivantes :

- *La correction ou l'apport peut, sauf en cas de mauvaise foi, être réalisé(e) pour une période maximale de deux ans précédant le dernier relevé ;*
- *La correction ou l'apport doit être réalisé(e) conformément aux règles d'évaluation définies à la section V.3.6 ; »*

Le Service de Médiation a donc recommandé à EANDIS non seulement de faire une ré-estimation du relevé de compteur du 30/11/2010 de l'électricité sur base du relevé effectif du 14/11/2011, mais également de faire un nouveau calcul des relevés de compteur de la période depuis le 02/11/2006. Ensuite, le Service de Médiation a demandé que soit limitée la période de rectification des données de comptage à une durée de maximum 2 ans précédant le relevé de comptage du 14/11/2011 et seule la consommation rectifiée à partir du 12/11/2009 est à envoyer au fournisseur.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS n'a pas suivi cette recommandation. « L'index de compteur, que le client a communiqué au 14/12/2009, était incompatible car trop bas vis-à-vis du relevé effectif du 14/11/2011. Entre-temps un relevé de compteur périodique de décembre 2012 de 53.874 kWh a été communiqué par le client. En calculant la consommation entre les relevés du 14/11/2011 et du 01/12/2012, on aboutit à 8.792 kWh. »

« En tenant compte des relevés que le client a communiqués au moment du déménagement au 19/04/2007 et au 14/12/2009, on arrive à une consommation de 8.963 kWh en 2,5 ans approximativement. On peut alors affirmer que le client a essayé consciemment de tromper le gestionnaire de

1. INTRODUCTION
2. PLAINTES RECUES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)
4. EXEMPLES DE RÉGLEMENT À LAMIABLE
- > 5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS
6. AVIS POLITIQUE
7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX
8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

réseau de distribution en communiquant un relevé de compteur bas en date du 14/12/2009. Par conséquent, EANDIS ne fera pas une adaptation ultérieure.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation a transmis le dossier au VREG (le Régulateur flamand d'électricité et de gaz), en demandant de vérifier la procédure pour l'imposition d'une amende administrative conformément à l'article 13.3.1 du décret Energie du 8 mai 2009 concernant l'organisation du marché de l'électricité et, le cas échéant, de démarrer cette procédure.

#### Recommandation : rectifications d'index après changement de compteur

##### Description

Madame G. conteste la facture de plus de 6.000 euros suite au changement de compteur électrique.

##### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a informé le Service de Médiation de l'Énergie que le 3 février 2010, suite à un changement de compteur, Madame G. a réceptionné une facture de consommation pour un montant de 6.335,09 euros.

Cette facture faisait suite à un changement de compteur au 4 janvier 2010.

Lors du changement de compteur, SIBELGA aurait laissé l'étiquette avec l'index de l'ancien compteur enlevé (index repris serait de 3.659,2 et non pas 36.592).

Deux rectifications ont été lancées par ELECTRABEL vers le GRD (le 22 février et le 19 mai 2010).

Le GRD a refusé à deux reprises. D'après eux, un relevé contrôle aurait eu lieu le 29 décembre 2009 et l'index était déjà à 36.494.



SIBELGA a, quant à lui, informé le Service de Médiation avoir procédé en date du 22 juin 2010 à la rectification des index du 16 novembre 2007 et du 29 octobre 2008 avec un impact sur la consommation du 1<sup>er</sup> janvier 2007.

Toutefois, la consommation totale du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 16 novembre 2009 est bien correcte. Or, toute consommation enregistrée est due.

Si la situation devrait être corrigée (soit remettre l'index initial au 16 novembre 2007 et ne rectifier que l'index de 2008), rien ne changerait au niveau de la consommation totale. Mais celle-ci ne sera répartie que du 16 novembre 2007 au 16 novembre 2009 (tarif moins avantageux pour le client).

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) l'article 245 du Règlement Technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci pris en exécution de l'article 11 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale qui prévoit qu' : « Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur. » ;

2) l'index du 29 octobre 2008 de 30.813 est, selon SIBELGA, un index fiable ;

3) l'avis rendu par le régulateur régional, à savoir BRUGEL, dans le cadre de ce dossier indiquant que : SIBELGA doit corriger « manuellement » l'index du 16 novembre 2007 sans que cette correction n'ait un impact sur la période de consommation du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 16 novembre 2007 inclus et ce, afin de pallier l'erreur d'encodage commise par l'un de ses préposés. La plaignante ne peut être pénalisée de cette erreur d'encodage, le délai réglementaire de rectification étant dépassé ;

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé la correction de l'index du 16 novembre 2007 sur base de l'index fiable du 29 octobre 2008 et de son profil de consommation.

Comme indiqué par BRUGEL, le Service de Médiation de l'Énergie a recommandé que cette correction ne puisse entraîner la refacturation de la période du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 16 novembre 2007 par le fournisseur d'énergie.

Seule la situation originale pourra être envoyée au fournisseur d'énergie ELECTRABEL c'est-à-dire une consommation de 268 kWh (la différence entre l'index de 2.636 en date du 16 novembre 2007 et de 2.368 en date du 1<sup>er</sup> janvier 2007).

#### Réponse du gestionnaire de réseau

Selon SIBELGA, Madame G. n'est en aucun cas pénalisée par la rectification.

En rectifiant l'index de 2008 afin de réencoder l'index relevé, SIBELGA a jugé opportun de rectifier l'index du 16 novembre 2007 qui était sous-estimé.

Si cet index a été sous-estimé, c'est parce que certaines données communiquées préalablement par Madame G. nous rapportaient une consommation très faible (index « 1.782 » du 18 novembre 2005). Elle ne pouvait ignorer que la consommation qui lui avait été facturée avant la rectification ne correspondait pas à la réalité.

Sur base de ces éléments, SIBELGA estime donc que la consommation totale est bien due, sachant en outre que nous avons fait le nécessaire afin que celle-ci soit répartie à l'avantage de l'URD.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA n'a pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation.

La réponse de SIBELGA n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux. Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation et regrette ne suit pas l'avis du régulateur régional compétent BRUGEL. Le plaignant a été informé qu'il a la possibilité d'introduire une plainte pour suite utile auprès du Service des litiges de BRUGEL.

#### Recommandation : rectification d'estimation trop basse des index

##### Description

Monsieur C. conteste un montant de 30.000 euros réclamé par le fournisseur d'énergie ELECTRABEL.

##### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a informé le Service de Médiation que le montant réclamé fait suite aux estimations d'index entre 2002 et 2007 par SIBELGA.

SIBELGA indique que l'index du 1<sup>er</sup> janvier 2007 avait tout d'abord été estimé à « 30.695 », et ensuite rectifié le 11 décembre 2008.

Les délais prévus par le Règlement Technique (deux ans) ont donc a priori bien été respectés.

Cependant, étant donné qu'il n'y avait pas d'index entre 2002 et 2007, la rectification évoquée ci-dessus a par conséquent eu un impact sur cette même période (2002-2007).

Quoi qu'il en soit, SIBELGA estime que Monsieur C. devait avoir connaissance du fait qu'il consommait nettement plus que les acomptes qui lui étaient facturés par son fournisseur.

Et, de plus, toute consommation réelle est due.

Une rectification permettait uniquement de mieux répartir la consommation totale enregistrée. Toutefois, la consommation totale restera cependant inchangée. La répartition actuelle est quant à elle à l'avantage de

Monsieur C., contrairement à la situation initiale (une grande partie de sa consommation était facturée au tarif 2007-2008). C'est pourquoi, SIBELGA est d'avis que la rectification qui a été effectuée est tout à fait légitime.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) le fait que la rectification de l'index du 1<sup>er</sup> janvier 2007 a également eu un impact sur la période 2002-2007;

2) l'article 201 du Règlement Technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci qui prévoit qu' « Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur. » ;

3) le fait que SIBELGA ne fournit pas ou pas assez de preuves de mauvaise foi de la part de Monsieur C. ;

4) l'avis rendu par le régulateur des marchés du gaz et de l'électricité en Région bruxelloise (BRUGEL), indiquant que :

« Nous avons constaté plusieurs manquements dans le chef de SIBELGA, à savoir :

- Le GRD aurait dû procéder à une estimation d'index le 5 juin 2006 sur base de données de consommation correctes.
- L'index initial du 1<sup>er</sup> janvier 2007 n'a pas été bien estimé, vu la grande différence avec l'index rectifié.
- Aucun index n'a été transmis pendant la période du 1<sup>er</sup> janvier 2002 au 22 mars 2011.

En supposant qu'il n'y a pas eu de mauvaise foi dans le chef du plaignant, nous sommes d'avis que SIBELGA



devrait procéder à l'estimation de l'index au 5 juin 2006.

Sur base de l'article 245 du Règlement Technique électricité, uniquement les données de comptage relatives à la période du 5 juin 2006 au 5 juin 2008 peuvent être corrigées. Par conséquent, le GRD devrait vérifier si l'index corrigé du 1<sup>er</sup> janvier 2007 est en ligne avec l'index estimé au 5 juin 2006 et avec l'index relevé le 5 juin 2008. Si nécessaire, l'index du 1<sup>er</sup> janvier 2007 doit être ré-estimé. »

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du Règlement Technique, conformément à l'avis rendu par BRUGEL, c'est-à-dire à la seule rectification des données de comptage pour la période du 5 juin 2006 au 5 juin 2008 tenant compte de l'échelonnement de la consommation à partir du 10 juin 2002 et ensuite procéder à une facturation qu'à partir de ces estimations des relevés des compteurs. La consommation du 10 juin 2002 au 5 juin 2006 ne pourra pas être facturée vu que les données de comptage dépassent le délai de deux ans à compter du 5 juin 2008.

Par conséquent, uniquement les consommations ré-estimées entre le 5 juin 2006 et le 5 juin 2008 pourront être envoyées au fournisseur d'énergie ELECTRABEL.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

SIBELGA a pris note de l'avis du régulateur BRUGEL, qui mentionne qu'il y aurait lieu de limiter la rectification s'il n'y avait pas de « mauvaise foi » dans le chef du plaignant.

Toutefois, SIBELGA estime qu'ils sont bien dans les conditions de « mauvaise foi » reprises dans l'article 245 du Règlement Technique et donc maintient sa position et estime que les rectifications respectent bien ce Règlement Technique.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA n'a pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation.

La réponse de SIBELGA n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation exprimée dans la recommandation et regrette que SIBELGA ne suive pas l'avis du régulateur régional compétent BRUGEL. Le plaignant a été informé qu'il a la possibilité d'introduire une plainte pour suite utile auprès du Service des litiges de BRUGEL.

#### Recommandation : Période de rectification du Règlement Technique et ce pour mauvaise foi de l'utilisateur de réseau

##### Description

Monsieur B. reçoit une sommation pour une facture de correction dont il conteste la consommation facturée.

Après avoir installé, en 2011, des panneaux photovoltaïques, le compteur d'électricité a été remplacé, en août 2011, par un compteur tournant à l'envers. A l'occasion du dernier relevé de compteur, INFRAX constate que les estimations du gestionnaire de réseau de distribution dans le passé étaient trop basses. Depuis 2008, INFRAX n'avait pas reçu des relevés de compteur et avait donc estimé la consommation et transféré les données au fournisseur. Chaque année, les estimations étaient trop basses de 2.000 kWh, aussi bien pour la consommation en heures pleines que pour la consommation en heures creuses.

Lors de la rectification du 22/08/2011, la consommation a été rectifiée pour la période du 09/09/2008 au 01/10/2010. Cela se traduit par une facture de décompte de 1.416,40 euros, qui d'ailleurs était contestée.

Le Service de Médiation est d'avis que le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas, en cela, respecté l'article V.3.11.4 du Règlement technique Distribution Electricité :

« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution aboutit à une rectification des données de comptage ou à une imputation de données de comptage pour un point d'accès pour lesquelles dans le passé les données de comptage n'étaient pas disponibles (spontanément ou sur demande du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution) il doit respecter les conditions suivantes :

- la rectification ou l'imputation peut, sauf en cas de mauvaise foi, couvrir une période maximale de deux ans précédant le dernier relevé de compteur ; »

Le dernier relevé de compteur mentionné date du 22/08/2011. Le Service de Médiation considère que le gestionnaire de réseau de distribution a agi correctement en ré-estimant la consommation de la période entre les relevés effectifs, conformément aux principes d'estimation. Par contre, INFRAX ne pouvait communiquer au fournisseur, pour lui permettre d'établir une facturation, que la consommation ré-estimée pour la période du 22/08/2009 au 22/08/2011, conformément à l'article V.3.11.4 du Règlement technique Distribution Electricité.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

Le gestionnaire de réseau de distribution était d'avis qu'il y avait mauvaise foi. Monsieur B. n'avait communiqué aucun relevé de compteur au gestionnaire de réseau de distribution depuis le placement du compteur au 23 novembre 2005 :

« Le client concerné a d'ailleurs plusieurs années de suite, et ce malgré nos tentatives et demandes, omis de réaliser un relevé de compteur effectif, ou bien de communiquer un relevé de sa propre initiative. Par conséquent, en appliquant les principes d'estimation pendant plusieurs années, un relevé trop bas a été utilisé pour les décomptes. Au moment où nous pouvons imputer la consommation correcte (sur base d'un relevé de compteur effectif obtenu lors du changement de compteur pour placement de panneaux

photovoltaïques), le client refuse de payer. Le fait de refuser de remplir une obligation contractuelle ou (comme dans ce cas) réglementaire, est un acte fautif. A notre avis, il s'agit de préméditation car le client, après communication de la correction de la consommation, cherche une échappatoire. »

« 23/11/2005 : placement compteur bi-horaire  
30/09/2006 : aucune réaction après l'impossibilité de relever le compteur, suivi de la procédure ->

**estimation.**  
30/09/2007 : aucune réaction après l'envoi de la carte de relevé de compteur, suivi de la procédure -> **estimation.**

08/09/2008 : relevé effectif par le releveur.  
30/09/2009 : aucune réaction après envoi de la carte de relevé, suivi de la procédure -> **estimation.**

30/09/2010 : aucune réaction après l'impossibilité de relevé de compteur par le releveur, suivi de la procédure > **estimation.**

07/08/2011 : placement nouveau compteur avec un relevé de compteur.

28/09/2011 : aucune réaction après envoi de la carte de relevé, suivi de la procédure -> **estimation.** »

INFRAX était donc d'avis qu'il y avait mauvaise foi et que la période de deux ans pouvait être dépassée.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation, dans sa recommandation, a fait référence à l'article V.3.1.7, paragraphes 5 et 7 du Règlement Technique Distribution électricité, suivant lequel le gestionnaire de réseau de distribution peut se baser avant d'accuser Monsieur B. de mauvaise foi :

« §5 En cas de points d'accès sans enregistrement par relevé à distance avec une capacité de raccordement inférieure à 160 m<sup>3</sup>(n) par heure, le gestionnaire du réseau de distribution prend au moins une fois dans une période de 24 mois des relevés physiques, pour autant qu'il ait ou obtienne l'accès au dispositif de mesure.



*S'il n'obtient pas d'accès au dispositif de mesure à sa première tentative, il laisse une carte dans la boîte aux lettres en mentionnant le moment auquel il se représentera. Cette date se situe dix jours calendrier plus tard maximum. La carte mentionne également la possibilité de convenir d'une date avec le gestionnaire du réseau de distribution pour organiser une visite à une autre date ou à d'autres heures si l'utilisateur du réseau de distribution a un empêchement à la date ou aux heures proposées.*

*L'utilisateur du réseau de distribution peut demander à ce que ce rendez-vous ait lieu en dehors des heures de bureau si le gestionnaire du réseau de distribution n'a pas pu réaliser de relevé physique depuis 48 mois. Dans ce cas, le gestionnaire du réseau de distribution peut facturer des frais supplémentaires.*

**§7** *Si le gestionnaire du réseau de distribution a pu réaliser un relevé physique il y a plus de 48 mois, l'utilisateur du réseau de distribution doit lui donner accès au dispositif de mesure. Les frais encourus par le gestionnaire du réseau de distribution pour avoir accès au dispositif de mesure sont à la charge de l'utilisateur du réseau de distribution.* »

Le Service de Médiation a recommandé au gestionnaire de réseau de distribution d'adapter la rectification aux deux années précédant le dernier relevé de compteur, comme stipulé dans le Règlement Technique.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

INFRAX choisit de ne pas suivre la recommandation, car l'entreprise reste convaincue qu'il y a mauvaise foi. Par conséquent, le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas voulu adapter la rectification.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation a avisé le plaignant de soumettre sa plainte au service des litiges du VREG. Conformément à l'article 3.1.4/3 du décret Energie du

8 juillet 2011 (Moniteur belge du 16 août 2011), ce service de litiges est compétent pour les plaintes pour autant qu'il s'agit d'une plainte contre le gestionnaire de réseau de distribution et le respect de ses obligations et à condition qu'il s'agit d'un litige qui fait été l'objet d'une médiation du VREG ou du Service de Médiation.

#### Recommandation : Période de rectification lors d'un remplacement de compteur

##### Description

Madame C. occupe sa nouvelle maison depuis la fin de 2007. En 2008, lorsqu'elle veut communiquer les relevés de compteur, elle constate que le compteur n'a pas enregistré la consommation. Elle en informe EANDIS, mais aucune suite n'est donnée.

En 2009, un employé d'EANDIS fait le relevé bi-annuel du compteur. Madame C. informe à nouveau l'employé qu'aucune consommation n'a été enregistrée. L'employé prend acte et promet de le rapporter.

Par la suite, Madame C. a pris plusieurs fois contact avec le gestionnaire de réseau pour rapporter le défaut, mais le compteur a seulement été remplacé en 2011. Ceci après que l'employé d'EANDIS, suite au nouveau relevé bi-annuel du compteur, ait, à nouveau, constaté que le compteur ne fonctionnait pas correctement.

Par la suite, EANDIS a rectifié la consommation pour la période du 14/07/2009 au 16/08/2011 et a communiqué une consommation nulle pour permettre au fournisseur d'établir une facturation. Madame C. a reçu le 21/11/2011 une facture de correction de 2.111,57 euros, qu'elle a contestée.

Le Service de Médiation était d'avis que le gestionnaire de réseau de distribution, dans cette rectification dépassait la période de rectification, au regard de l'article V.3.11.4 du Règlement technique Distribution Electricité :

*« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution produit une rectification des données de comptage pour lequel une imputation de données de comptage pour un point d'accès où dans le passé les données de comptage n'étaient pas disponibles (spontanément ou sur demande du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution) il doit respecter les conditions suivantes :*

*La rectification ou l'imputation peut, sauf en cas de mauvaise foi, couvrir une période maximale de deux ans précédant le dernier relevé de compteur ; »*

De plus, le Service de Médiation a proposé d'accorder une compensation financière à Madame C., vue la pression financière à laquelle elle a été soumise, même après avoir communiqué le problème à plusieurs reprises.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

Le gestionnaire de réseau de distribution n'approuvait pas la proposition parce que « pour la période du 11/08/2008 au 14/07/2009, aucune consommation n'a été facturée au client puisque cela dépasse la période de 2 ans conformément le Règlement Technique. Si on pouvait facturer la consommation pour cette période sur base de la consommation actuelle, cela reviendrait à 527 kWh jour et 2.156 kWh nuit. »

#### Recommandation du Service de Médiation

Vu que le fournisseur n'a reçu la rectification qu'en date du 14/10/2011, le dernier relevé de compteur datait du 04/10/2011. Conformément à la période de rectification accordée dans le Règlement Technique, le Service de Médiation est d'avis qu'EANDIS ne pouvait faire qu'une rectification pour la période du 04/10/2009 au 04/10/2011. Par conséquent, la période de rectification était dépassée de 83 jours.

Le Service de Médiation a conseillé, pour la période du 14/07/2009 au 03/10/2009, de retourner aux valeurs d'origine et de les envoyer au fournisseur.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

Le gestionnaire de réseau de distribution choisit de ne pas suivre la recommandation pour les raisons suivantes :

« Le projet de communication du VREG du 20/11/12 mentionne comme période de rectification, la période entre deux relevés de comptage périodiques (le relevé se fait en juillet). En conséquence, la période de rectification a été respectée. Le nouveau Règlement Technique (version 2012) est une clarification des versions antérieures, par lequel l'article V.3.11.4 a déjà été appliqué comme mentionné ci-dessus. »

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation se réfère au VREG qui a communiqué aux gestionnaires de réseau de distribution que le nouveau Règlement Technique (version 15/05/2012), mentionné ci-dessus, n'est pas d'application pour les plaintes qui étaient connues avant la publication du nouveau Règlement Technique au Moniteur belge du 14/11/2012. Pour cette raison, l'article V.3.11.4 du Règlement Technique précédent (version 2009) doit être respecté et la rectification doit être appliquée.

Le Service de Médiation a avisé l'utilisateur de réseau/consommateur qu'il pouvait soumettre son litige au service de litiges du VREG. Conformément à l'article 3.1.4/3 du décret Energie du 8 juillet 2011 (Moniteur belge du 16 août 2011) ce service des litiges est compétent pour les plaintes pour autant qu'il s'agisse d'une plainte contre le gestionnaire de réseau de distribution et le respect de ses obligations et à condition qu'il s'agisse d'un litige qui ai fait l'objet d'une médiation du VREG ou du Service de Médiation.



## PRIX ET TARIFS

### Recommandation : tarif du gestionnaire de distribution pour changement de compteur

#### Description

Monsieur F. conteste le prix demandé par le gestionnaire de réseau de distribution pour le placement d'un compteur bi-horaire (356 euros) alors que selon lui le prix annoncé était le tarif promotionnel de 100 euros.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation avoir eu des contacts téléphoniques avec Monsieur F. durant lesquels le client refusait la nouvelle offre à 250 euros HTVA pour le remplacement de son compteur simple tarif par un bi-horaire.

Dès lors, plus aucune suite n'a été accordée à la demande de remplacement de compteur puisque le client refusait cette offre.

Cependant, ORES a fait une offre gratuite au client en ce qui concerne la reconnexion de la colonne.

C'est dans le cadre de ce travail qu'a eu lieu le contact téléphonique du 19 avril 2012.

Lors de ce contact le client a dit qu'il souhaitait toujours le remplacement de son compteur par un compteur bi-horaire.

Reprenant le dossier du client, l'agent d'ORES a attiré son attention sur le fait que le prix annoncé dans la dernière offre n'avait pas changé.

Le client a marqué son accord sur l'offre et le travail.

Le coût de l'intervention a été confirmé par mail au client lors de la prise de rendez-vous et ce dernier n'a pas contesté les termes de cet email.

Ce type de travail demande un accord verbal du client, accord sans lequel il est formellement interdit dans les procédures d'ORES de continuer.

Le client a bien marqué son accord sans quoi le travail n'aurait pas pu être programmé.

Aucune objection n'a été fournie par le client entre ce contact téléphonique du 19 avril 2012 jusqu'au placement du compteur bi-horaire, placement lors duquel il était encore temps de refuser l'offre et de tout arrêter.

#### Recommandation du Service de l'Énergie

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) La confirmation par les services d'ORES qu'en date du 16 décembre 2011, une offre verbale de 100 euros TVAC a été faite à Monsieur F. pour le placement d'un compteur bi-horaire ;

2) Le fait que la plainte de Monsieur F. porte sur le tarif du placement du compteur bi-horaire (250 euros HTVA) réclamé par ORES en 2012 ;

3) Le fait que le compteur de Monsieur F. a été remplacé par un compteur bi-horaire, en date du 9 mai 2012, au prix de 250 euros HTVA ;

4) La définition de la preuve, qui est « la démonstration de la réalité d'un fait, d'un état, d'une circonstance ou d'une obligation. L'administration en incombe à la partie qui se prévaut de ce fait ou de l'obligation dont elle se prétend créancière » ;

5) L'article 4 de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur qui stipule qu' : « *Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales du*

*produit et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible.* » ;

6) L'article 90, §1 et §2 , de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur qui stipule qu' : « *Une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.*

*Est également considérée comme une omission trompeuse, une pratique commerciale par laquelle une entreprise dissimule une information substantielle visée au § 1<sup>er</sup>, ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps, ou n'indique pas son intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte et lorsque, dans l'un ou l'autre cas, le consommateur moyen est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.* » ;

7) Le fait que la seule preuve d'information du prix (250 euros HTVA) est un courriel du 20 avril 2012 ;

8) Le fait qu'aucune confirmation d'accord sur le prix n'a été envoyée par Monsieur F. ;

9) Le fait qu'ORES n'apporte aucune preuve formelle de l'acceptation par Monsieur F. sur le prix de 250 euros HTVA pour le remplacement de son compteur et que celui-ci est contesté depuis le 17 février 2012 auprès du Service de Médiation.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du placement du compteur bi-horaire au prix de 100 euros TVAC (tarif promotionnel).

#### Réponse du gestionnaire de réseau

ORES a pris bonne note de notre recommandation mais souhaite maintenir sa position quant à l'offre adressée à Monsieur F.

Selon ORES, ils ont reçu, en date du 16 décembre 2011, une demande de changement de compteur simple tarif en bi-horaire par téléphone. Une offre verbale de 100 euros TVAC a été formulée à cette occasion. Lors du passage de l'agent en date du 23 janvier 2012, ce dernier n'a pas pu réaliser le travail du fait de la vétusté de l'installation. Le dossier a donc été clôturé.

Le 31 janvier 2012, suite à un nouveau contact téléphonique pour le remplacement du compteur simple tarif en bi-horaire suite à l'adaptation de l'installation, une nouvelle offre verbale de 250 euros HTVA a été formulée. Le montant a été refusé. Ce montant a été communiqué à nouveau en date du 1<sup>er</sup> février 2012.

Le tarif que le plaignant souhaite voir appliquer ne faisait partie d'une offre promotionnelle qui n'était plus en vigueur en 2012. Il n'est pas prévu, ni même envisageable, de prolonger une promotion au-delà des engagements en attendant qu'un client soit prêt. ORES maintient donc que le travail reste facturé au tarif en vigueur durant l'année 2012.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES n'a pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation et continue à exiger le tarif 2012, à savoir 250 euros HTVA.

Le Service de Médiation reste, cependant, sur sa position exprimée dans la recommandation et regrette que le gestionnaire de réseau de distribution ne respecte





pas la législation concernant les pratiques de marché et la protection du consommateur. .

### Recommandation : tarif du fournisseur social

#### Description

Madame R. conteste la facture envoyée par le gestionnaire de réseau de distribution ORES en 2010 pour une consommation 2006/2010.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

Madame R. est redevable d'un montant de 4.646,81 euros pour des consommations entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 28 février 2010. Il s'agit de consommation sur un point de fourniture actif mais sans qu'un contrat n'ait été souscrit avec un fournisseur commercial.

La cliente a reçu un premier courrier en juin 2010, l'informant qu'elle n'avait pas été facturée pour ses consommations entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 28 février 2010. Madame R. a répondu à ce courrier, le 30 juillet 2010, pour demander un délai de réflexion avant d'entamer la facturation de la somme.

Le 11 août 2010, Madame R. a adressé un nouveau courrier dans lequel elle fait part de son étonnement et de ses remarques par rapport à l'envoi du mois de juin. Elle y réclamait également des explications plus approfondies. Le 4 novembre 2010, un courrier explicatif lui a été adressé.

Le 23 novembre 2010, Madame R. a répondu qu'elle n'était pas satisfaite des explications apportées et informait qu'elle allait saisir l'instance de médiation compétente.

Le dossier a ensuite été suspendu chez ORES durant la mise en place d'une cellule compétente pour ce type de dossier. Début août 2012, un nouveau courrier a été envoyé à la cliente pour l'informer du retard dans le traitement de ce dossier, que la consommation non

facturée pour la période de 2007 à 2010 restait due. La facture d'un montant total de 4.646,81 euros, lui a été envoyée en date du 20 août 2012 ainsi qu'une proposition de paiement échelonné (20 mensualités).

La cliente a été facturée pour une consommation de 89.931,13 kWh de gaz pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 1<sup>er</sup> mars 2010.

Lors de la libéralisation du marché, la cliente n'a pas été reprise par le fournisseur par défaut suite à un dysfonctionnement informatique dans nos systèmes. Mais il incombe bien au client de souscrire un contrat régulier en matière de fourniture d'énergie et non pas au gestionnaire de réseau de vérifier si cela a été fait. La cliente aurait dû se rendre compte qu'elle ne recevait plus de facture.

La cliente ne peut être exonérée du paiement de ses consommations d'énergie, comme tout citoyen. Et le seul dommage qui pourrait résulter d'une hypothétique responsabilité du gestionnaire de réseau de distribution est que la cliente ait pu ne pas payer et donc s'enrichir pendant des années.

Qu'elle doive payer une somme plus importante en une fois peut être résolu en proposant un plan de paiement, ce qui a été fait en même temps que l'envoi de la facture de régularisation. Le non-paiement de facture pourrait être assimilé à une fraude, nul n'est censé ignorer que l'énergie est un bien de consommation qui n'est pas gratuit.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) Le fait que les dettes périodiques pour cause de fourniture de gaz et d'électricité ressortissent de l'article 2277 code civil et se prescrivent donc par cinq ans ;

2) l'arrêt du 25 janvier 2010 rendu par la Cour de Cassation de Belgique qui a définitivement validé le

raisonnement de la Cour Constitutionnelle et a donc fixé à un maximum de 5 ans le délai de prescription pour le paiement de toutes les factures énergétiques au sens large (télécommunications, eau, électricité, gaz...);

3) l'Avis 10.002 du 24 janvier 2011 rendu par le Service de Médiation concernant la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs qui stipule que : « 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. 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 du réseau de distribution ou le fournisseur » ;

4) le point de fourniture a été considéré comme inactif suite à un dysfonctionnement informatique des systèmes d'ORES ;

5) le fait que ce dysfonctionnement a entraîné la non-facturation de la période du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 26 mars 2010 par le fournisseur d'énergie désigné ;

6) l'avis de la CWAPE indiquant que selon eux, le tarif maximum applicable dans ce dossier devrait être celui du fournisseur désigné et non pas un tarif « fourniture X » du gestionnaire de réseau de distribution, pour autant qu'une différence significative existe entre ces deux tarifs ;

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du tarif le plus avantageux pour le plaignant, à savoir le tarif social comme déterminé par la CREG et l'Arrêté ministériel du 27 août 2007 portant publication des prix sociaux maximaux applicable du 1<sup>er</sup> août 2007 au 31 janvier 2008 pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à

situation précaire, ainsi que la prescription quinquennale avec comme point de départ la date à laquelle la facture de consommation a été envoyée au consommateur (20 août 2012). La consommation facturée s'étalera donc du 20 août 2007 au 26 mars 2010 sur base des profils types de consommation « Synthetic Load Profiles » (SLP) ainsi que des degrés-jours.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

ORES a pris bonne note de la recommandation mais n'y a pas donné suite.

Madame R. a été facturée par le GRD pour de l'énergie utilisée non en tant que fournisseur mais bien parce que les textes réglementaires mettent à charge du GRD les pertes réseaux. En d'autres termes, le GRD transporte localement l'énergie sur son réseau, il la distribue en fait. Entre ce qui entre et ce qui est attribué comme fourniture d'énergie aux fournisseurs (selon le principe de conciliation / réconciliation), il y a une différence. Cette différence correspond aux pertes réseaux et sont mises à charge du GRD par le Règlement Technique.

Dans ces pertes réseaux, il y a les pertes techniques (dues aux câbles par exemple) et les pertes administratives (fraude et point non facturé car non répertorié par exemple).

Dès lors, lorsqu'un client a consommé sans payer faute d'avoir un contrat avec un fournisseur, ORES rectifie et demande le remboursement des pertes que le GRD a dû prendre à sa charge. Ce n'est pas à la collectivité de payer pour un tiers qui sait souvent très bien qu'il ne paie pas son énergie. Le GRD n'a pas fourni l'énergie : ce n'est donc pas les règles de facture de fourniture qui s'appliquent dans ce cas. Le GRD a payé une dette à la place d'un autre : le GRD réclame donc le remboursement de son appauvrissement suite à l'enrichissement sans cause du client (actio de in rem verso), et donc, c'est bien la prescription à 10 ans qui s'applique dans ce cas (article 2262 bis du Code Civil). Toutefois, comme déjà précisé, ORES a réduit à 5 ans.



Relativement au tarif social, la cliente ne rencontre pas, à leur connaissance, les conditions pour pouvoir bénéficier de ce tarif. Dès lors, Madame R. n'a pas droit au tarif social, elle doit payer son énergie comme tout le monde au tarif en vigueur selon sa situation. Dans le cas présent et pour rappel, la cliente a été facturée au tarif de l'époque et a eu les consommations sur base d'un tarif captif indexé.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le gestionnaire de réseau (ORES) n'a pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation. La réponse d'ORES n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux et le Service de Médiation regrette qu'ORES ne suive pas l'avis du régulateur régional compétent, la CWaPE, c'est-à-dire l'application d'un tarif plus bas sur la consommation constatée.

#### Recommandation : tarif social appliqué par le fournisseur

##### Description

Monsieur L. conteste la facture envoyée par le gestionnaire de réseau de distribution ORES en 2012 pour une consommation pour les années 2006 et 2007.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation avoir constaté, en 2007, que l'alimentation gaz du client avait été en service durant la période allant du 27 octobre 2006 au 6 septembre 2007 sans qu'aucun contrat de fourniture n'ait été souscrit.

En fait, selon leur base de données, le compteur de gaz du client a été placé hors service le 20 septembre 2006. Ensuite, sur base du relevé d'index du 7 septembre 2007, ORES a constaté qu'il y avait de la consommation sur cette alimentation. Néanmoins, le point de fourniture était renseigné chez ORES comme inactif depuis son placement. En 2008, ORES a, suite à ce constat de consommation sur un point inactif,

demandé à un fournisseur de reprendre la fourniture du point. ELECTRABEL a, pour cela, lancé une demande de move in en date du 21 avril 2008 pour une date effective au 24 avril 2008 au nom de Monsieur L.

Une fois le constat dressé que le point de fourniture était en service sans fournisseur, un premier courrier a été adressé au client le 26 juillet 2010. Dans ce courrier, il était indiqué qu'ORES allait lui facturer une consommation gaz de 10.435 kWh pour la période allant du 20 septembre 2006 au 6 septembre 2007.

Le client a renvoyé le formulaire de régularisation. Dans ce formulaire, le client signalait habiter sur place depuis le 27 octobre 2006 et avoir un contrat avec ELECTRABEL. Par ce formulaire, le client a marqué son accord sur la consommation qu'ORES allait lui facturer et sur la consommation qu'ORES a transmise à ELECTRABEL pour facturation. Monsieur L. a toutefois émis une réserve quant à la prescription des faits.

Le 19 avril 2012, suite au formulaire complété, la facture a été émise par le gestionnaire de réseau de distribution IGH pour une consommation de 10.435,21 kWh relative à la période entre le 27 octobre 2006 et le 6 septembre 2007.

Le 1<sup>er</sup> juin 2012, le client a contesté la facture et l'envoi de rappel du 22 mai 2012 dans le sens où, selon lui, il ne peut être responsable de la négligence d'ORES au niveau du délai facturation. Il renvoyait également à la législation relative à la prescription de facturation.

Suite à ce courrier, ORES a répondu que la facture de la consommation pour la période 2006 – 2007 faisait suite à un enrichissement sans cause. Dans ce cas, la prescription est de 10 ans. ORES a toutefois accepté de la réduire à 5 ans.

Relativement au délai de facturation, ORES nous a informés que même s'ils ont mis un certain temps pour

réagir suite à l'inactivité du point alors qu'il y avait de la consommation, il leur semble que cela n'a engendré aucun préjudice au client. En effet, ce dernier a pu conserver l'argent qu'il aurait dû déboursier si sa consommation lui avait été facturée. Il s'est donc, selon eux, en quelque sorte enrichi. De plus, ils n'ont connaissance d'aucune manifestation du client signalant qu'il ne recevait pas de facture de consommation. Pourtant, le client ne peut ignorer que l'énergie n'est pas gratuite.

Par ailleurs, les consommations facturées au client le sont au tarif de l'époque.

Pour éviter que le client n'ait à déboursier une somme importante en une seule fois, des termes et délais de paiement échelonnés peuvent être octroyés.

##### Historique des index

Les index entre le 20 septembre 2006 (index de 0) et le 7 septembre 2007 (index de 901) ont effectivement évolués et ont été relevés par un agent. Ces index et la consommation qui en découle n'ont pas été pris en compte dans la facturation d'un fournisseur commercial d'énergie puisqu'aucun fournisseur n'était renseigné sur ce point.

La consommation pour la période entre le 20 septembre 2006 et le 7 septembre 2007 a été mise à 0 afin d'éviter que cette consommation ne soit adressée à un fournisseur commercial alors qu'elle est facturée par IGH afin de régulariser celle-ci sur un point inactif et sans fournisseur commercial.

##### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) le fait que les dettes périodiques pour cause de fourniture de gaz et d'électricité ressortissent de l'article 2277 Code civil et se prescrivent donc par cinq ans

2) l'arrêt du 25 janvier 2010 rendu par la Cour de Cassation de Belgique qui a définitivement validé le raisonnement de la Cour Constitutionnelle et a donc fixé à un maximum de 5 ans le délai de prescription pour le paiement de toutes les factures énergétiques au sens large (télécommunications, eau, électricité, gaz ...)

3) l'Avis 10.002 du 24 janvier 2011 rendu par le Service de Médiation de l'Énergie concernant la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs qui stipule que : « 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. 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 du réseau de distribution ou le fournisseur. »

4) Le fait que Monsieur L. n'a pas eu le choix de son fournisseur d'énergie ainsi que du tarif appliqué

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du tarif le plus avantageux pour le plaignant, à savoir le tarif social prévu par l'article 1<sup>er</sup> de l'Arrêté ministériel du 27 août 2007 portant publication du prix social maximal applicable du 1<sup>er</sup> août 2007 au 31 janvier 2008 inclus pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire (0,02476 euros /kWh), ainsi que la prescription quinquennale avec comme point de départ la date à laquelle la facture de consommation a été envoyée au consommateur (19 avril 2012). La consommation facturée s'étalera donc du 19 avril 2007 au 6 septembre 2007 sur base des profils types de consommation « Synthetic Load Profiles » (SLP) ainsi que des degrés-jours.



### Réponse du gestionnaire de réseau

ORES a pris bonne note de la recommandation mais souhaite maintenir leur position.

En effet, de leur point de vue, il ne faut pas confondre les rôles du fournisseur d'énergie et du gestionnaire de réseau de distribution (GRD). Monsieur L. a été facturé par le GRD pour de l'énergie utilisée non pas parce qu'ORES était son fournisseur mais bien parce que les textes réglementaires mettent à charge du GRD les pertes réseaux. En d'autres termes, le GRD transporte localement l'énergie sur son réseau, il la distribue en fait. Entre ce qui entre et ce qui est attribué comme fourniture d'énergie aux fournisseurs (selon le principe de conciliation / réconciliation), il y a une différence. Cette différence correspond aux pertes réseaux et sont mises à charge du GRD par le règlement technique.

Dans ces pertes réseaux, il y a les pertes techniques (dues aux câbles par exemple) et les pertes administratives (fraude et point non facturé car non répertorié par exemple).

Dès lors, lorsqu'il est constaté qu'un client a consommé sans payer faute d'avoir un contrat avec un fournisseur, ORES rectifie et demande le remboursement des pertes que le GRD a dû prendre à sa charge. Ce n'est pas à la collectivité de payer pour un tiers qui sait souvent très bien qu'il ne paie pas son énergie. Le GRD n'a pas fourni l'énergie : ce n'est donc pas les règles de facture de fourniture qui s'appliquent dans ce cas. Le GRD a payé une dette à la place d'un autre : le GRD réclame donc le remboursement de son appauvrissement suite à l'enrichissement sans cause du client (actio de in rem verso), et donc c'est bien la prescription à 10 ans qui s'applique dans ce cas (article 2262 bis du Code Civil). Toutefois, comme déjà précisé, ORES réduit à 5 ans.

Relativement au tarif social, le client ne rencontre pas les conditions pour pouvoir bénéficier de ce tarif. Dès lors, ne pouvant nous permettre de discriminer les

clients, étant donné que Monsieur L. n'a pas droit au tarif social, il doit payer son énergie comme tout le monde au tarif en vigueur selon sa situation. Dans le cas présent, le client a été facturé au tarif de l'époque et a eu les consommations sur base d'un tarif captif indexé.

### Commentaire du Service de Médiation

Le gestionnaire de réseau (ORES) n'a pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation. La réponse d'ORES n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux et le Service de Médiation regrette qu'ORES n'applique même pas un tarif plus bas sur la consommation constatée.

### Recommandation : tarif appliqué par le gestionnaire de réseau

#### Description

Madame M. conteste la consommation facturée par SIBELGA pour la période 2008/2009 et réclamée par un huissier de Justice. Cette dernière, arrivant du Japon, pensait que les charges d'électricité et de gaz étaient comprises dans son loyer.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

SIBELGA a informé le Service de Médiation que le dossier « Bris de Scellés » a été ouvert suite au relevé fait par un de leurs techniciens au mois d'avril 2010. Ce relevé est le premier relevé du compteur fait depuis 2006.

Après plusieurs visites sans accès, pour enquête et pour coupure (6 octobre 2010, 10 janvier 2011, 6 avril 2011 et 4 juillet 2011), leur technicien a scellé le compteur d'électricité en coffret le 5 septembre 2011.

Cinq baux de location leur sont parvenus pour la période du 16 mars 2006 au 5 septembre 2011. Ceux-ci leur ont permis de facturer les habitants de l'immeuble. Néanmoins n'ayant pas de relevé contradictoire à l'entrée et à la sortie de chaque locataire, SIBELGA a déterminé les index au prorata.

Madame M. avait un contrat de bail qui a pris cours le 1<sup>er</sup> octobre 2008 pour se finir au 1<sup>er</sup> octobre 2009. La facture de Madame M. a été émise en date du 12 avril 2012 et envoyée à l'adresse de consommation, c'est pourquoi Madame M. n'a pas réceptionné la facture puisqu'elle n'habitait plus sur place.

Dans le bail de Madame (article 5), il est bien stipulé que les consommations privatives sont à charges du preneur dès lors nous ne sommes pas dans le cadre d'un « Bris de Scellés » mais bien dans le cadre d'une « consommation sans contrat ».

Si Madame n'apporte pas de preuve de démarches auprès d'un fournisseur d'énergie, la facture reste due avec le tarif « Consommation Hors Contrat ». La consommation de Madame M. a été calculée au prorata en l'absence d'index contradictoire, en tenant compte de l'index relevé le 16 mars 2006 soit « 12.816 » et l'index relevé le 8 avril 2010 « 26.672 ».

SIBELGA applique rigoureusement les tarifs qui ont été approuvés par la CREG.

En effet, la consommation d'énergie de Madame M. n'ayant été facturée par aucun fournisseur d'énergie, elle l'est automatiquement par SIBELGA au tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », après recherche de la personne concernée par cette consommation.

SIBELGA ne fait pas de distinction entre la bonne foi et la mauvaise foi. En effet, rien dans la réglementation ou dans les tarifs ne permet de faire une telle distinction.

Bien au contraire, SIBELGA applique celui approuvé par la CREG dans sa décision tarifaire – lorsqu'elle constate un cas de consommation à la suite d'un bris de scellés ou d'une consommation sans contrat avec un fournisseur d'énergie.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) le fait qu'une consommation, pour la période du 1<sup>er</sup> octobre 2008 au 2 octobre 2009, a été facturée à Madame M. sur base du tarif de 2012 « indemnités pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite » ;
- 2) le fait que SIBELGA inverse les rôles et les droits des consommateurs ;
- 3) le fait 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 ;
- 4) le fait qu'une fraude est définie en matière civile comme en matière pénale, comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois ;
- 5) le fait qu'il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle ;
- 6) le fait que SIBELGA place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi ;
- 7) le fait que dans le cas présent, Madame M. venait d'arriver du Japon et ne pouvait pas dès lors comprendre toutes les subtilités de la langue française ainsi que des règles du marché libéralisé en Belgique depuis 2007 ;
- 8) la réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), en date du 28 avril 2011, suite à la demande d'examen formulée



par le Service de Médiation de l'Énergie, 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.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi 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 de 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> octobre 2008 au 2 octobre 2009).

#### Réponse du gestionnaire de réseau

Selon SIBELGA, la recommandation que nous avons prise ne répond pas à leurs arguments et indications. Celle-ci utilise des formules stéréotypées, qui par nature, ne prennent pas en compte les spécificités propres à chaque dossier. La loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité dispose que les procédures mises en œuvre devant le Service de Médiation doivent permettre un règlement équitable. Il leur semble que le Service de Médiation ne peut se limiter à prendre en considération les seules indications formulées par le client final. La circonstance que SIBELGA est une entreprise d'énergie ne la place pas dans une situation qui lui ferait perdre le droit de faire valoir son point de vue et, surtout, à ce que celui-ci soit systématiquement écarté.

SIBELGA ne peut souscrire à l'argument selon lequel il faudrait traiter différemment la plaignante en raison du fait, que venant d'arriver du Japon, elle ne pouvait comprendre les subtilités de la langue française et les règles du marché libéralisé en Belgique depuis 2007.

Il s'agit d'un signal particulièrement négatif en Région de Bruxelles-Capitale qui se caractérise par de nombreuses personnes qui ne parlent ni français, ni le néerlandais, cette position est critiquable en droit.

SIBELGA ne souhaite pas s'étendre sur l'adage « nul n'est censé ignorer la loi » et insiste sur le fait que cette position – selon laquelle une personne qui ne parle pas français et ne connaît pas les subtilités de la libéralisation du marché de l'énergie devrait être traitée avec une certaine faveur – revient à accorder à une catégorie de personnes des droits que le droit positif ne leur accorde pas et qu'il ne pourrait accorder sans violer les principes d'égalité et de non-discrimination.

Ni SIBELGA, ni le Service de Médiation, ne peuvent traiter différemment des personnes selon leur langue ou origine. SIBELGA renvoie à la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination et à l'article 7, §2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Selon SIBELGA, la position du Service de Médiation est donc largement contestable en droit.

SIBELGA conteste également le fait d'être face à un consommateur au sens de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

SIBELGA ne met aucun produit sur le marché – sauf dans des conditions strictement limités lorsqu'elle fournit de l'énergie au clients protégés – et qu'il n'existe aucune relation contractuelle entre SIBELGA et les clients finals, non protégés qui prélèvent de l'énergie sur le réseau.

La relation est réglementaire et c'est sur base des règlements en vigueur qu'il convient de se placer.

Les Règlements Techniques disposent que l'énergie, prélevée sur le réseau de SIBELGA, sans qu'un contrat de fourniture n'ait été conclu, est portée en compte à l'utilisateur du réseau de distribution aux tarifs fixés par la CREG. Il n'est pas question d'examiner les questions de bonne foi, d'intention de fraude de moyens déloyaux etc.

C'est suite à un bris de scellé que cette énergie a été prélevée. C'est donc l'article 194 du Règlement

Technique du 13 juillet 2006 pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles Capitale et l'accès à celui-ci pris en exécution de l'article 11 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles Capitale qui est d'application.

Dans cet article, il est question d'énergie prélevée « en fraude » ou « de manière illicite ». Il s'agit, dans les deux cas, de l'énergie prélevée en dehors des règles du marché. Chaque client final a le choix d'un fournisseur. Le gestionnaire de réseau de distribution, en région de Bruxelles-Capitale, ne joue le rôle de fournisseur qu'à l'égard des clients protégés. Toute énergie prélevée en dehors de ce cas l'est donc en dehors des règles du marché c'est-à-dire de manière illicite ou en fraude.

Dès lors, SIBELGA ne peut suivre la recommandation.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation fonctionne de façon entièrement indépendante et naturellement sans aucune discrimination envers les parties. Nous nous efforçons toujours de trouver des solutions dans le respect des lois fédérales et régionales.

Ensuite, en ce qui concerne l'adage « nul n'est censé ignorer la loi », notre système juridique est effectivement construit sur une fiction qui fait peser l'obligation de s'informer sur le citoyen. Mais ce devoir d'information ne tient pas compte des capacités culturelles, éducatives et matérielles des citoyens. Comme indiqué par Maître F. : « Il est, de toutes les fictions juridiques, la plus « cynique » et la plus irréaliste. »

SIBELGA fonde également ses frais sur base de l'article 194 du Règlement technique du 13 juillet 2006 pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci pris en exécution de l'article 11 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché en Région de Bruxelles-Capitale.

Cependant, la Cour d'Appel de Gand a statué sur le fait que le règlement de raccordement du gestionnaire de réseau de distribution est de nature réglementaire et n'est appliqué par les Cours et Tribunaux que dans la mesure où il correspond aux lois.

La fraude étant définie en matière civile comme en matière pénale, comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois, il nous semble qu'il doit donc s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle.

SIBELGA place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi.

Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation.

#### Recommandation : Tarif appliqué par le gestionnaire de réseau

##### Description

Monsieur E. conteste la consommation facturée par SIBELGA pour la période du 13 avril 2006 au 25 novembre 2011. SIBELGA avait précédemment facturée la période du 1<sup>er</sup> novembre 2004 au 13 avril 2006.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau

SIBELGA a informé le Service de Médiation avoir constaté une consommation sans contrat sur le compteur suite au relevé effectué le 2 septembre 2009. Le compteur affichait l'index « 20.882 ».

Suite à ce constat, les techniciens se sont rendus sur place à plusieurs reprises mais vainement et n'ont pu avoir accès que le 25 novembre 2010, date à laquelle ils ont scellés le compteur à l'index « 21.456 ».



La consommation de 4.934 m<sup>3</sup> pour la période du 5 août 2004 au 25 novembre 2010 n'a jamais été facturée par un quelconque fournisseur d'énergie.

Dans un premier temps, SIBELGA a facturé à Monsieur L. l'intégralité de cette consommation enregistrée hors contrat entre le 5 août 2004 et le 27 novembre 2011.

Cette facture a été immédiatement contestée par Monsieur L. qui n'a expliqué que le bail était au nom de sa mère jusqu'en janvier 2004, quand elle a quitté les lieux. Il souhaitait reprendre son bail, mais le propriétaire de l'époque aurait refusé. Monsieur L. aurait alors trouvé un autre logement à Ixelles pour lequel le CPAS est intervenu à l'époque et a versé la garantie locative.

Les différentes recherches effectuées par SIBELGA dans leurs bases de données, ont permis de vérifier et confirmer les dires de Monsieur L.

SIBELGA a alors envoyé un courrier à Monsieur E. en tant que propriétaire de l'immeuble afin d'obtenir de plus amples renseignements concernant d'éventuelles autres personnes qui auraient occupé les lieux.

Monsieur E. a alors fait parvenir un certificat de résidence prouvant qu'il était lui-même domicilié à cette adresse depuis le 12 décembre 2008, ainsi qu'une attestation notariale montrant qu'il était propriétaire des lieux depuis le 13 avril 2006.

SIBELGA a dès lors refacturé la consommation au prorata de la manière suivante :

- Monsieur L. pour la période du 5 août 2004 au 30 octobre 2004 :

Index : de 16.522 à 16.724 (202 m<sup>3</sup>)

- Monsieur V. pour la période du 1<sup>er</sup> novembre 2004 au 13 avril 2006 :

Index : de 16.724 à 17.971 (1.247 m<sup>3</sup>)

- Monsieur E. pour la période du 13 avril 2006 au 25 novembre 2010 :

Index : de 17.971 à 21.456 (3.485 m<sup>3</sup>)

Malheureusement, lors de l'établissement de la facture initiale, SIBELGA a mentionné une période erronée pour Monsieur E., ce qui a été corrigé le 20 juillet 2012. Par contre, le prorata, était tout à fait correct. La consommation n'a donc pas été modifiée.

Dans un cadre purement transactionnel et sans aucune reconnaissance préjudiciable, SIBELGA a réduit ses prétentions à 5 ans de consommation. SIBELGA a alors annulé la facture initiale et refacturé la consommation le 22 octobre 2012.

Dès l'entrée de Monsieur E., il était de sa responsabilité de veiller à souscrire des contrats avant de consommer de l'énergie. Dès lors, SIBELGA n'est pas enclin à lui appliquer le tarif usuel et, à plus forte raison, à annuler purement cette facture.

En effet, le Règlement Technique stipule clairement que le propriétaire est responsable des installations mises à sa disposition par SIBELGA et, dans ce dossier, il est évident que Monsieur E. n'a pas cherché à se régulariser auprès d'un quelconque fournisseur. Il ne peut donc arguer être de bonne foi.

De plus, il fait état de locataires qui auraient occupé, sans bail, cet immeuble mais, sans preuve formelle d'occupation des lieux par une tierce personne, il reste redevable des consommations en tant que propriétaire de l'immeuble.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) le fait qu'une consommation, pour la période du 22 octobre 2007 au 25 novembre 2010, a été facturée à Monsieur E. sur base du tarif de 2012 « indemnités pour l'énergie gaz prélevée sur le réseau de manière illicite »;

2) le fait 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 ;

3) le fait qu'une fraude est définie en matière civile comme en matière pénale, comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois ;

4) le fait qu'il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle ;

5) le fait que SIBELGA place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi et que SIBELGA inverse donc les rôles et les droits des consommateurs ;

6) la réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), en date du 28 avril 2011, suite à la demande d'examen formulée par le Service de Médiation de l'Énergie, 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.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi 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 (22 octobre 2007 au 25 novembre 2010).

#### Réponse du gestionnaire de réseau

Selon SIBELGA, ils ne peuvent suivre notre raisonnement.

La facture du 22 octobre 2012 a été adressée à Monsieur E. sur la base de l'article 194 du Règlement technique du 13 juillet 2006 pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci pris en exécution de l'article 11 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale qui stipule que :

« § 1<sup>er</sup>. L'équipement de comptage est scellé par le gestionnaire de réseau de distribution.

§ 2. Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par le gestionnaire de réseau de distribution ou avec l'accord écrit préalable du gestionnaire de réseau de distribution.

§ 3. Lorsque le gestionnaire de réseau de distribution constate qu'un équipement de comptage est descellé, il procède à un contrôle de l'équipement sur place avant de le re-sceller et de remettre le point d'accès hors service.

Tous les frais exposés par le gestionnaire de réseau de distribution suite à l'enlèvement ou à un bris de scellés non autorisés sont mis à charge de soit, s'il est connu, l'occupant des locaux auxquels cet équipement de comptage est dédié, soit le propriétaire de l'immeuble concerné.

Ces frais comprennent d'une part les frais administratifs et les tarifs des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau de distribution pour la remise en pristin état, d'autre part, l'indemnité, exprimée en euro par unité de consommation, due à celui-ci pour l'électricité prélevée en fraude. Celle-ci est estimée sur base de critères objectifs.



*Le montant des frais administratifs et de l'indemnité visés ci-avant est fixé par le gestionnaire de réseau de distribution et publié sur son site internet.*

Dans cet article, il est en effet question d'énergie prélevée « en fraude » ou « de manière illicite ».

Il s'agit, dans ces deux cas, de l'énergie prélevée en dehors des règles du marché. En effet, celles-ci prévoient que chaque client final fait le choix d'un fournisseur. Le gestionnaire de réseau de distribution, en Région de Bruxelles-Capitale, ne joue le rôle de fournisseur qu'à l'égard des clients protégés.

Toute énergie prélevée sur son réseau, en dehors de ce cas, l'est donc en dehors des règles du marché, c'est-à-dire de manière illicite ou en fraude et se voit appliquer l'article 194 du Règlement Technique.

Il n'est bien évidemment pas de l'intention de SIBELGA de déplacer une quelconque charge de la preuve.

SIBELGA ne fait qu'appliquer une disposition lui permettant de facturer toute consommation réellement prélevée par un utilisateur du réseau, propriétaire ou non selon le cas.

Monsieur E. étant, sur la base des documents en possession de SIBELGA, la seule personne mentionnée comme « consommateur » (ou plutôt comme utilisateur du réseau – URD) à cette adresse, la facture lui a donc été adressée à juste titre.

Quant au tarif appliqué, SIBELGA ne peut suivre notre recommandation. Chaque tarif a son champ d'application bien déterminé (entre-autres par la CREG), SIBELGA n'a aucune latitude par rapport à cela.

En l'espèce, s'agissant d'une consommation suite à ce qui est appelé un « bris de scellés », seul le tarif « Indemnité pour l'énergie électrique (/MWh) prélevée

sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellé » peut s'appliquer.

SIBELGA confirme donc sa position dans ce dossier.

#### Commentaire du Service de Médiation

La réponse de SIBELGA n'apporte pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation.

En effet, dans la mesure où un gestionnaire de réseau de distribution exécute des livraisons ou des services pour le consommateur, il doit être considéré comme étant une entreprise au sens de l'article 2 de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Comme indiqué dans la recommandation, 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.

Ainsi, lors d'une contestation civile portant sur un dommage à indemniser, la charge de la preuve relative à la faute, au dommage et au lien de causalité incombe à celui qui demande l'indemnisation du dommage qu'il a subi (Art. 1315, Code Civil).

Le Service de Médiation rappelle également la réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), 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.

Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation.

#### Recommandation : changement de prix au tarif du personnel

##### Description

Monsieur B. est employé pensionné d'un fournisseur et bénéficiait, depuis sa pension, du tarif du personnel pour son logement en Belgique. Monsieur B. occupe principalement, depuis longtemps, une résidence secondaire à l'étranger. En avril 2012, il reçoit une facture de correction de 950 euros, dans laquelle le tarif « tarif du personnel » est modifié en tarif de base. Monsieur B. conteste cela et porte plainte auprès du Service de Médiation.

##### Point de vue du fournisseur

Selon le fournisseur, cette rectification a été appliquée à tous les ex-membres de personnel qui ne répondent plus aux conditions de cet avantage. Dans le cas de Monsieur B., ELECTRABEL avait constaté que le client n'était plus domicilié à l'adresse, en Belgique, depuis 2007, ce qui constituait une des conditions pour bénéficier de l'avantage.

Le fournisseur considère avoir respecté l'article IV.I.5 de l'Accord du Consommateur et refuse d'annuler cette rectification :

*«5. 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. »*

Le fournisseur déclare également avoir informé Monsieur B. de la situation à l'occasion d'une question reçue en mars 2012, bien que cela traitait d'autres

factures. Un employé aurait contacté Monsieur B. par la suite pour lui offrir une offre meilleur marché, en remplacement du tarif du personnel.

Enfin, le fournisseur fait remarquer que le litige concerne un avantage du personnel, qui ne concerne pas l'Accord du Consommateur mais bien un contrat de travail entre le fournisseur et Monsieur B. Par conséquent, la suppression de cet avantage du personnel auquel Monsieur B. n'a plus droit, irait au-delà de l'Accord du Consommateur.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation est d'avis que le fournisseur ne respecte pas l'article IV.I.7 de l'Accord du Consommateur

« De prévoir une possibilité de résiliation sans frais pendant un mois à partir de la communication effective et individualisée du changement des conditions générales ou spécifiques contractuelles ou d'un changement de prix, qui ne découle pas d'un accord de changement de prix contractuel sur base de paramètres objectifs suffisamment précisés. Les changements n'entrent en vigueur qu'après de la période de préavis. »

Considérant qu'ELECTRABEL interprète cette rectification de la façon suivante:

« La réduction accordée au personnel sur les factures d'énergie, également appelé « avantage tarifaire », fait partie des primes et avantages de salaires accordés aux membres du personnel. Le droit à cet avantage est accordé exclusivement lors de la conclusion d'un contrat de travail (contrat à durée indéterminée) et dépend du maintien de la relation contractuelle entre l'entreprise de l'énergie et l'employé dans sa capacité de membre du personnel et non d'utilisateur en énergie.

La nature de cet avantage salarial découle, suivant la catégorie des employés, des conventions collectives de travail concernant les conditions de travail et de salaires



accordés dans la Commission paritaire 326 pour les entreprises du gaz et de l'électricité (CCT du 2 mars 1989, du 29 septembre 2003, 2 décembre 2004 et 15 mai 2009) ou, pour les cadres, des contrats de travail et leurs annexes ou des accords conclus et formalisés au sein de l'entreprise.

Au niveau juridique, ce qui importe pour déterminer quelle est la règle pertinente, est que le rabais soit accordé sur les factures d'énergie, ce qui constitue un élément du salaire de la personne soumise ou protégée par les dispositions du droit social.

Au niveau de la comptabilité, le rabais est accordé aux membres du personnel sur les factures de l'énergie, inclus dans le compte de résultat en classe 62x, ce qui équivaut à des coûts de personnel.

Après la fin du contrat de travail, l'employé ne peut plus disposer des avantages mis à disposition dans le contexte du contrat de travail (comme par exemple ordinateur, téléphone, voiture de service). Ce principe vaut également pour l'avantage de salaire associé à un rabais sur les factures d'énergie. Ce rabais n'est plus justifié après la fin du contrat de travail.

S'il s'avère qu'une personne, à cause d'une information déficiente dans la banque de données des ayant-droits, ou suite à un transfert de membre du personnel entre entreprises (CCT 32bis) ou un échange d'information déficient entre entreprises ou ex-entreprises dans le groupe, a continué à tort de percevoir des montants (par exemples des primes), a continué d'employer des matériaux (par exemple des ordinateurs) ou a continué de jouir de rabais sur ces factures, l'ancien employeur a le droit de récupérer les montants indus résultant de la fin de la relation contractuelle d'emploi. La Cour de Cassation, dans son arrêt du 18 décembre 2006 (GR no S060038F), a confirmé et précisé que la créance de l'employeur pour récupérer les montants indus après la fin d'un contrat

d'emploi, est prescrite conformément à la période de prescription de droit commun de 10 ans, comme stipulé dans l'article 2262 bis paragraphe 1 du Code Civil. »

Considérant que le Service de Médiation est d'avis que le remboursement des avantages de salaires soi-disant indûment attribués, et leur prescription, doit être exécuté en conformité avec la législation sociale et fiscale et les réglementations pertinentes, l'argument d'ELECTRABEL, qui résulte d'une relation de travail relative au passé du consommateur final, n'a aucune conséquence, ni d'ordre juridique ni dans les faits, sur l'engagement qu'ELECTRABEL a pris dans le cadre de l'Accord « le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Le Service de Médiation a recommandé au fournisseur de facturer la consommation de nouveau au tarif du personnel à partir du 29/03/2011 et de respecter lors d'un changement éventuel des prix l'article IV.1.7 afin de respecter l'équilibre avec le consommateur, puisqu'il s'agit de la rectification d'un tarif (de personnel) imputé individuellement.

#### Réponse du fournisseur

ELECTRABEL persiste et maintient sa position, à savoir que le tarif de personnel est un avantage salarial : « l'ancien employeur a le droit dans ce cas de récupérer les montants indus en respectant une période de prescription de 10 ans. »

« ELECTRABEL est d'avis qu'il y a un impact indirect, juridique et dans les faits, sur l'engagement d'ELECTRABEL via l'Accord des Consommateurs et les conditions générales. L'Accord du Consommateur et les conditions générales sont subordonnés aux instruments légaux. »

Le fournisseur n'a donc pas accepté de faire la rectification.

### Recommandation concernant les tarifs de réseau pour extension du réseau de distribution hors lotissement

#### Description

Le Service de Médiation a reçu plusieurs plaintes à l'égard de la société EANDIS qui agit pour ordre de plusieurs gestionnaires de réseau de distribution. Les plaintes traitaient de l'imputation forfaitaire de 500 euros par lot de lotissement pour l'extension de réseau de distribution hors lotissement.

L'Article 12 de la Loi électricité du 29 avril 1999 stipule clairement que les gestionnaires de réseau de distribution ne peuvent exiger que des tarifs agréés par la CREG (Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz).

Après analyse, il apparaît que le coût forfaitaire mentionné ci-dessus ne fait pas partie des tarifs agréés des gestionnaires de réseau de distribution concernés.

EANDIS défend la position suivante :

« La contribution dans les coûts du réseau en amont est effectivement définie forfaitairement par lot dans le lotissement. Il s'agit d'une contribution aux coûts que le gestionnaire de réseau de distribution doit faire en amont du réseau de distribution. Cela peut comprendre des gaines pour la basse tension, le placement des câbles pour la tension moyenne, le placement de cabines de distribution, les adaptations aux cabines existantes (par exemple le placement d'un transformateur plus fort). L'absence de nécessité de placement de câbles pour raccorder un lotissement n'implique pas qu'il n'y a pas de travaux nécessaires, par exemple plus loin dans la cabine de distribution. Afin de supporter tous ces coûts, chaque lot dans le lotissement doit payer un montant forfaitaire. »

« Pour définir le concept de 'lotissement', EANDIS se base sur la définition du Code d'aménagement du territoire du gouvernement flamand, article 4.1.1.14.

« Répartir un terrain en toute liberté en deux ou plusieurs lots afin de vendre ou louer au moins un de ces lots pour une durée de plus de neuf ans, pour y installer un bail emphytéotique ou un droit de superficie ou d'offrir un de ces formes même avec clause suspensive, pour la construction de maison ou pour la création d'installation fixes ou déplaçables qui peuvent être utilisées comme habitation. »

« Cette définition est aussi présente dans le règlement de lotissement. Vu que le lot concerné est divisé en deux, il est considéré comme un lotissement avec deux lots, auquel le prix forfaitaire pour les coûts en amont doit être payé deux fois.

Ces tarifs ont été approuvés par le Conseil d'Administration des gestionnaires de réseau de distribution. »

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a demandé l'avis du régulateur compétent, la CREG. Les arguments de la CREG sont les suivants :

« Les réglementations de lotissement prévoient en effet une contribution à payer par le lotisseur privé au gestionnaire de réseau de distribution.

Dans le passé, les montants de ces contributions étaient publiés dans la réglementation du lotissement. Depuis 2012, ceci n'est plus le cas.

Ces réglementations de lotissement sont approuvées par les Conseils d'Administration des gestionnaires de réseau de distribution et, pour 2012, cette approbation prévoit en effet un montant de 500 euros.

En traitant les dossiers de tarification, la CREG a pris dans ses décisions de tarifs, la position suivante concernant les réglementations de lotissement :



Le gestionnaire de réseau de distribution indique, dans la proposition tarifaire adaptée, qu'il ne va pas publier les réglementations de lotissement avec les tarifs de raccordement en vigueur, mais il maintient son point de vue selon lequel les « tarifs » seront bel et bien imputés aux utilisateurs du réseau.

La CREG maintient formellement la position que la législation pertinente, comme prévu à l'article 12 de la Loi « électricité » du 29 avril 1999, ne permet pas au gestionnaire de réseau de distribution d'appliquer des tarifs qui n'ont pas été approuvés par la CREG. Les tarifs inclus dans les réglementations de lotissement doivent donc être soumis à l'approbation de la CREG.

Après contrôle, la CREG constate que ces tarifs ne sont pas indiqués dans les cahiers des charges du gestionnaire de réseau concerné.

Ceci veut dire concrètement que la CREG est informée que les lotisseurs privés payent des contributions aux gestionnaires de réseau de distribution. Ces contributions ne font pas partie des tarifs approuvés par la CREG, du fait de leur caractère spécifique. »

Le Service de Médiation de l'Énergie a formulé alors la recommandation suivante concernant les dossiers en question, en tenant compte de l'article 12 de la Loi « électricité » du 29 avril 1999 :

« EANDIS annule les contributions financières forfaitaires de 500 euros par lot, pour l'extension du réseau de distribution hors lotissement. »

#### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS n'a pas suivi cette recommandation en se basant sur la motivation suivante :

« En principe, il est entendu que les tarifs découlant de la réglementation de lotissement doivent être soumis pour approbation à la CREG. Après contrôle, la CREG a constaté que ces tarifs n'étaient pas indiqués

dans les cahiers de charges du gestionnaire de réseau de distribution concerné. La complexité du réseau de distribution ne s'arrête pas à la limite du champ d'activité du gestionnaire de réseau de distribution concerné.

L'imputation d'un montant forfaitaire pour les coûts en amont a comme finalité de maintenir la stabilité du réseau de distribution.

C'est pourquoi ces tarifs de lotissement ne sont pas inclus dans les tarifs soumis pour approbation à la CREG. Il nous semble donc que la CREG ne s'oppose pas à une approche logique et équilibrée du coût d'équipement d'un lotissement de sorte que les lots peuvent être raccordés au réseau de distribution d'électricité.

Vu le caractère spécifique de ces contributions, elles ne doivent pas faire part des tarifs à soumettre à l'approbation de la CREG. Nous ne pouvons, par conséquent, pas accorder l'annulation des contributions forfaitaires de 500 euros par lot pour les coûts en amont. »

#### Commentaire du Service de Médiation

Selon le Service de Médiation la réponse d'EANDIS ne contient pas d'argument qui puisse changer le point de vue du Service de Médiation, pour les raisons décrites dans la recommandation.

#### Recommandation : tarif social

##### Description

Madame X. ne parvient pas à obtenir l'application rétroactive du tarif social en sa faveur. La date d'ouverture du droit est le 1<sup>er</sup> décembre 2010, et ce, conformément aux informations transmises par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale.

Son entreprise d'énergie, LUMINUS, justifie son refus par le fait que la date de décision figurant sur les attestations valables pour l'obtention du tarif social est postérieure au 1<sup>er</sup> décembre 2010 et que par conséquent, le tarif social ne peut être attribué qu'à partir du premier jour

du trimestre de cette date de décision, c'est-à-dire le 1<sup>er</sup> octobre 2011.

Dans le cadre de l'analyse du dossier de Madame X., le Service Public Fédéral Sécurité Sociale a été interpellé afin d'obtenir les attestations nécessaires au bénéfice du tarif social à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2010. Hormis l'attestation 2010 que le Service de Médiation de l'Énergie n'est pas parvenu à obtenir, les attestations pour les années 2011 et 2012 ont été envoyées au fournisseur le 26 septembre 2012.

L'attestation relative à l'année 2010 n'a pu être produite par le SPF Sécurité Sociale car la décision administrative étant survenue le 28 novembre 2011, l'organisme précité ne peut pas fournir d'attestation pour le mois de décembre de l'année 2010.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie a procédé à l'adaptation du tarif social à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2011.

Il refuse l'adaptation du tarif de manière rétroactive. Il rappelle que le tarif social est appliqué par trimestre.

Étant donné que l'attestation envoyée pour l'année de référence 2011 mentionne une décision prise le 28 novembre 2011, le fournisseur d'énergie estime ne pas pouvoir attribuer le tarif social de manière rétroactive, c'est-à-dire, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Selon eux, si Madame X. souhaite pouvoir bénéficier du tarif social à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, elle doit leur fournir une nouvelle attestation dont la date de décision se situe dans le 1<sup>er</sup> trimestre de l'année 2011.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) Le fait que Madame X. est un ayant-droit au tarif social depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2010, sur base d'une décision prise par le Service Public Fédéral Sécurité

Sociale, une décision qui a été confirmée par ce dernier ;

2) Le fait que Madame X. fait partie de l'une des catégories de clients protégés résidentiels au sens

- Des articles 3 à 12 de la Loi-programme du 27 avril 2007, ci-après dénommée « la Loi-programme » ;

- De l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, ci-après dénommé « l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ».

*En application de l'article 2, A, alinéas 4 à 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par le Service public fédéral Sécurité sociale :*

- D'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 65% ;
- D'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% ;
- D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- D'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- D'une allocation de remplacement de revenus ;
- D'une allocation d'intégration.

*En application de l'article 2, A, alinéas 3, 4, 7 et 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par l'Office national des Pensions :*

- D'une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65% (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- D'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;





- Du revenu garanti aux personnes âgées ;
- D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

En application de l'article 2, A, les alinéas 2 et 9 et B, alinéa 1<sup>er</sup> de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi par un Centre public d'Action sociale :

- Du droit à l'intégration sociale ;
- D'une aide sociale financière à la personne qui est inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut pas être considérée comme un ayant droit à l'intégration sociale ;
- D'une aide sociale partiellement ou totalement prise en charge par l'Etat fédéral ;
- D'une allocation (avance) d'attente du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenus aux personnes âgées ou d'une allocation de handicapés.

3) Le fait que l'interprétation de la date d'octroi du tarif social n'a aucune base légale ou réglementaire. En effet, l'article 6, 4<sup>ème</sup> alinéa, de la Loi-programme du 27 avril 2007 stipule que :

« Malgré l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel, les fournisseurs doivent accepter les attestations par lesquelles les clients finals prouvent qu'ils appartiennent à une des catégories visées par l'article 4. »

L'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne précise pas non plus que le droit au tarif social serait seulement d'application à partir de « la date de décision » ou à partir « du premier jour du trimestre où la décision du SPF Sécurité sociale a été prise » ;

4) Le fait qu'il n'a été donné à cette interprétation de la date d'octroi au tarif social, une base réglementaire sur proposition de la CREG, que par l'Arrêté Royal du

29 mars 2012 fixant les règles déterminant le coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge de ceux-ci entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012 ;

5) Le fait que la base légale de cet Arrêté royal peut aussi être mise en doute au regard des dispositions de l'article 6 de la Loi-Programme du 27 avril 2007 et de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ;

6) L'insécurité juridique ainsi créée et qui a été signalée au Médiateur fédéral pour analyse via les plaintes introduites à ce sujet à l'encontre des SPF Economie et Sécurité sociale ;

7) La recommandation formulée par le Médiateur Fédéral du Service Public Fédéral Economie, Direction Générale Energie et du Service Public Fédéral Sécurité Sociale (P. 92 et P. 168 du rapport annuel 2012 du Médiateur Fédéral) ;

8) Le fait que LUMINUS maintient sa position qui consiste en l'octroi du tarif social à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2011 et non à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2010.

Le Service de Médiation de l'Energie a ainsi recommandé l'application du tarif social en faveur de Madame X. pour sa fourniture à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2010, date d'entrée en vigueur du droit.

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur n'a pas suivi la recommandation.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation continue à insister qu'une solution soit trouvée pour les ayant-droits au tarif social et transmet donc ces recommandations aux services concernés, le SPF Economie, DG de l'Energie, le SPF Sécurité Sociale, DG des Personnes handicapées, la CREG et le Médiateur fédéral afin de donner exécution à la recommandation du Médiateur fédéral aux SPF

concernés et d'attribuer le droit au tarif social aux ayant-droits rétroactivement à partir de la date du droit au tarif social (et non pas la date de la décision serait prise des mois ou même une année plus tard).

#### Recommandation : tarif social

##### Description

Madame X. transmet l'attestation en sa possession auprès de son entreprise d'énergie, LAMPIRIS, et ce, en vue d'obtenir le tarif social à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2010, date de l'ouverture de son droit.

Dans l'analyse de ce dossier, le Service Public Fédéral Sécurité Sociale a été interpellé. Grâce à cette intervention, l'attestation relative à l'année 2012 a été obtenue. Ce dernier rappelle, également que suite à la décision administrative du 2 février 2012, une allocation lui a été octroyée depuis décembre 2010.

Le Service Public fédéral rappelle que la condition pour prétendre au tarif social pour cause de handicap est de bénéficier d'une allocation aux personnes handicapées.

Dès lors, qu'une personne perçoive une allocation de remplacement de revenus ou une allocation d'intégration, celle-ci devient un ayant droit au tarif social.

Le Service Public Fédéral Economie a également été interpellé à ce propos.

Ce dernier affirme qu'afin de déterminer si une personne a droit à une allocation de la part d'un organisme social, une enquête doit avoir lieu.

Ce n'est qu'après cet examen qu'une décision quant à l'octroi d'une allocation du SPF Sécurité Sociale est prise.

Le décret ministériel du 30 mars 2007, mentionne que sur la base d'une preuve d'une décision de la jouissance d'une aide financière provenant du Service Public

Sécurité Sociale, (Direction Générale pour les personnes handicapées), d'une attestation provenant d'un CPAS, ou encore de l'Office National des Pensions, le tarif social pour l'électricité et le gaz naturel est applicable.

La personne n'appartient à une catégorie qu'à partir du moment où la décision est prise et c'est à ce moment-là que s'ouvre le droit au tarif social.

Le tarif social pour l'électricité et le gaz naturel est appliqué à partir du premier jour du trimestre où la décision du SPF Sécurité sociale a été prise (dans ce cas-ci le 1<sup>er</sup> janvier), et toujours octroyé jusqu'à la fin de l'année.

Si la personne maintient son droit et appartient toujours à la catégorie l'année suivante, elle sera, à nouveau bénéficiaire automatiquement du tarif social pour le gaz naturel et / ou d'électricité.

Dans le dossier de Madame X., étant donné que la date de décision est déterminante pour l'application du tarif social, le SPF Economie affirme que la rétroactivité demandée ne peut être appliquée et donc le SPF Sécurité Sociale ne peut pas délivrer des attestations relatives aux années qui précèdent l'année 2012.

#### Point de vue du fournisseur

La seule attestation en possession du fournisseur LAMPIRIS est celle pour l'année de référence 2012.

LAMPIRIS affirme n'avoir jamais reçu les attestations 2010 et 2011.

Il est disposé à régulariser les années visées si les attestations relatives aux années 2010 et 2011 sont transmises par la cliente.

Toujours selon LAMPIRIS, il s'agirait ici d'un geste commercial vis-à-vis de leur cliente car pour pouvoir bénéficier du tarif social, l'ayant droit doit envoyer chaque année l'attestation sociale à son fournisseur.



Dans la situation inverse, le fournisseur est tenu de facturer sa cliente au tarif commercial.

LAMPIRIS maintient sa position qui consiste en l'octroi du tarif social à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012 et non à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2010 tel qu'indiqué sur l'attestation de Madame X.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) L'unique attestation en possession de Madame X., à savoir la notification de la décision relative aux droits aux allocations aux personnes handicapées en son nom, qui figure dans son dossier, démontrant qu'elle est un ayant-droit au tarif social depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2010 et ce, sur base d'une décision prise par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale, Direction Générale aux personnes handicapées ;

2) L'avis du SPF Economie ;

3) Le fait que la cliente fait partie de l'une des catégories de clients protégés résidentiels au sens

- Des articles 3 à 12 de la Loi-programme du 27 avril 2007, ci-après dénommée « la Loi-programme » ;
- De l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégé à revenus modestes ou à situation précaire, ci-après dénommé « l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ».

En application de l'article 2, A, alinéas 4 à 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale :

- D'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 65% ;

- D'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% ;
- D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- D'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- D'une allocation de remplacement de revenus ;
- D'une allocation d'intégration.

En application de l'article 2, A, alinéas 3, 4, 7 et 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par l'Office national des Pensions :

- D'une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65% (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- D'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- Du revenu garanti aux personnes âgées ;
- D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

En application de l'article 2, A, les alinéas 2 et 9 et B, alinéa 1<sup>er</sup> de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi par un Centre public d'Action sociale :

- Du droit à l'intégration sociale ;
- D'une aide sociale financière à la personne qui est inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut pas être considérée comme un ayant droit à l'intégration sociale ;
- D'une aide sociale partiellement ou totalement prise en charge par l'Etat fédéral ;
- D'une allocation (avance) d'attente du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenus aux personnes âgées ou d'une allocation de handicapés.

4) Le fait que le droit au tarif social a été octroyé, au 1<sup>er</sup> décembre 2010, par le SPF Sécurité Sociale ;

5) Le fait que le droit de jouir du tarif social ne peut être soustrait à la cliente selon la Loi-programme et l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ;

6) L'interprétation, par le SPF Economie, de la date d'octroi du tarif social n'a aucune base légale ou réglementaire. En effet, l'article 6, 4<sup>ème</sup> alinéa, de la Loi-Programme du 27 avril 2007 stipule que :

« Malgré l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel, les fournisseurs doivent accepter les attestations par lesquelles les clients finals prouvent qu'ils appartiennent à une des catégories visées par l'article 4. »

L'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne précise pas non plus que le droit au tarif social serait seulement d'application à partir de « la date de décision » ou à partir « du premier jour du trimestre où la décision du SPF Sécurité sociale a été prise » ;

7) Le fait qu'il n'a été donné à cette interprétation de la date d'octroi au tarif social, une base réglementaire sur proposition de la CREG, que par l'Arrêté du 29 mars 2012 fixant les règles déterminant le coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge de ceux-ci et qui est entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012 de même que les attestations en annexe 2 de celui-ci ;

8) Le fait que la base légale de cet Arrêté royal peut aussi être mise en doute au regard des dispositions de l'article 6 de la Loi-programme du 27 avril 2007 et de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ;

9) L'insécurité juridique ainsi créée et pour laquelle le Médiateur fédéral a été saisi via les plaintes introduites à ce sujet à l'encontre des SPF Economie et Sécurité sociale;

10) La recommandation formulée par le Médiateur Fédéral au SPF Economie, Direction Générale Énergie (P 92 et P. 168 du rapport annuel 2012 du Médiateur Fédéral) ;

11) Le fait qu'un délai de cinq ans de rétroactivité peut être qualifié de raisonnable et d'objectif si des erreurs ont été commises au détriment du consommateur ;

12) Le fait que LAMPIRIS maintient sa position qui consiste en l'octroi du tarif social à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012 et non à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2010 conformément à la décision du SPF Sécurité Sociale en faveur de la cliente ;

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du tarif social en faveur de Madame X. pour sa fourniture à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2010, date d'entrée en vigueur du droit.

#### Réponse du fournisseur

Selon le fournisseur d'énergie, il ne dispose que d'une attestation du SPF pour l'année 2012.

La cliente leur a transmis que des décisions de l'INAMI liées à une reconnaissance de la période de son invalidité par la Commission supérieure du Conseil médical de l'invalidité des services de l'INAMI.

Cette reconnaissance permet de classer le degré de l'invalidité de la personne en lui attribuant un nombre de point permettant de calculer l'allocation à laquelle la personne a droit.

La première décision reconnaît l'invalidité du 19 février 2011 au 30 juin 2011 et la seconde prolonge cette reconnaissance jusqu'au 31 octobre 2012.

La cliente ne leur a donc jamais fourni d'attestation spécifique, ni d'attestation générale. La cliente a transmis le 6 septembre 2013, un courrier du SPF Sécurité Sociale



reprenant le détail du calcul de son allocation avec un effet rétroactif à partir de décembre 2010.

Pour que le tarif social soit accordé, il faut que les documents produits par la cliente soient approuvés par la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG).

LAMPIRIS comprend les difficultés rencontrées par leur cliente, toutefois il ne peut prendre à sa charge la différence entre le tarif qu'il applique et le tarif social si cette différence ne peut être déclarée à la CREG en l'absence d'attestation spécifique valable.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation continue à insister qu'une solution soit trouvée pour les ayant-droits au tarif social et transmet donc ces recommandations aux services concernés, le SPF Economie, DG de l'Énergie, le SPF Sécurité Sociale, DG des Personnes handicapées, la CREG et le Médiateur fédéral afin de donner exécution à la recommandation du Médiateur fédéral aux SPF concernés et d'attribuer le droit au tarif social aux ayant-droits rétro activement à partir de la date du droit au tarif social (et non pas la date de la décision serait prise des mois ou même une année plus tard).

#### Recommandation : tarif social

##### Description

Madame X. souhaite obtenir le tarif social pour l'année 2010 auprès de son entreprise d'énergie.

Ce dernier n'a pas appliqué le tarif visé et ce, alors que le droit ouvert par le handicap du fils mineur de la cliente débute le 5 janvier 2010.

Dans le cadre de cette analyse, le Service Public Fédéral Sécurité Sociale a été interpellé. Selon les informations reprises sur l'attestation datée du 11 novembre 2011, les parents de l'enfant mineur peuvent bénéficier du tarif social à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2010.

Le SPF Sécurité Sociale rappelle également qu'en matière de tarif social, celui-ci doit être octroyé automatiquement suite à l'envoi de l'attestation électronique.

Le SPF Economie a également été interpellé à ce propos. Ce dernier rappelle que l'application du tarif social s'applique à partir du 1<sup>er</sup> jour du trimestre au cours duquel la décision d'octroi est attribuée.

Les mentions de date sur les attestations dites « générales » du SPF Sécurité Sociale, n'ont pas d'influence sur l'application du tarif social.

Seule compte la date de décision, qui figure sur les attestations « spécifiques » à l'obtention du tarif social qui restent les seules preuves valables, complémentaires à la base de données SOCTAR.

Dans ce dossier, l'application doit être effectuée de manière automatique à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2011 selon le SPF Economie.

#### Point de vue du fournisseur

Madame X. conteste la date de début d'application du tarif social.

Le tarif social a été appliqué à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2011. Il s'agit de la date d'application communiquée par le SPF Economie.

Cette information a également été confirmée à Madame X. par le SPF Economie.

Le fournisseur estime dès lors ne pas pouvoir modifier sa facturation.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) Les attestations en possession de la cliente, qui figurent dans son dossier et qui sont en possession

d'ELECTRABEL, le fils mineur de Madame X. est un ayant-droit au tarif social depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2010, sur base d'une décision prise par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale, Direction Générale aux personnes handicapées ;

2) Le fait que le fils de Madame X. fait partie de l'une des catégories de clients protégés résidentiels au sens

- Des articles 3 à 12 de la Loi-programme du 27 avril 2007, ci-après dénommée « la Loi-programme » ;

- De l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, ci-après dénommé « l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ».

En application de l'article 2, A, alinéas 4 à 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par le Service public fédéral Sécurité sociale :

- D'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 65% ;
- D'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% ;
- D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- D'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- D'une allocation de remplacement de revenus ;
- D'une allocation d'intégration.

En application de l'article 2, A, alinéas 3, 4, 7 et 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par l'Office national des Pensions :

- D'une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65%

(une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;

- D'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- Du revenu garanti aux personnes âgées ;
- D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

En application de l'article 2, A, les alinéas 2 et 9 et B, alinéa 1<sup>er</sup> de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi par un Centre public d'Action sociale :

- Du droit à l'intégration sociale ;
- D'une aide sociale financière à la personne qui est inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut pas être considérée comme un ayant droit à l'intégration sociale ;
- D'une aide sociale partiellement ou totalement prise en charge par l'Etat fédéral ;
- D'une allocation (avance) d'attente du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenus aux personnes âgées ou d'une allocation de handicapés.

3) Le fait que la cliente a transmis à son entreprise d'énergie, ELECTRABEL, l'attestation nécessaire à l'application du tarif social pour 2011 mais n'a pas été en mesure d'obtenir l'attestation nécessaire à l'application dudit tarif pour l'année 2010 ;

4) Le fait que la cliente a transmis à son entreprise d'énergie les attestations de reconnaissance du niveau de handicap pour les périodes du 1<sup>er</sup> octobre 2010 au 31 janvier 2011 et du 1<sup>er</sup> février 2011 au 30 novembre 2012 émises par le SPF Sécurité Sociale ;

5) Le fait que le droit de jouir du tarif social ne peut être soustrait à Madame X. selon la Loi-programme et l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ;

6) Le fait que l'interprétation que fait le Service Public



Fédéral Economie, de la date d'octroi du tarif social, n'a aucune base légale ou réglementaire. En effet, l'article 6, 4<sup>ème</sup> alinéa, de la Loi-programme du 27 avril 2007 stipule que :

« Malgré l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel, les fournisseurs doivent accepter les attestations par lesquelles les clients finals prouvent qu'ils appartiennent à une des catégories visées par l'article 4. »

L'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne précise pas non plus que le droit au tarif social serait seulement d'application à partir de « la date de décision » ou à partir « du premier jour du trimestre où la décision du SPF Sécurité sociale a été prise » ;

7) Le fait qu'il n'a été donné à cette interprétation de la date d'octroi au tarif social, une base réglementaire sur proposition de la CREG, que par l'Arrêté Royal du 29 mars 2012 fixant les règles déterminant le coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge de ceux-ci et qui est entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012 de même que les attestations en annexe 2 de celui-ci ;

8) Le fait que la base légale de cet Arrêté royal peut aussi être mise en doute au regard des dispositions de l'article 6 de la Loi-programme du 27 avril 2007 et de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ;

9) L'insécurité juridique ainsi créée et pour laquelle le Médiateur fédéral a été saisi via les plaintes introduites à ce sujet à l'encontre des SPF Economie et Sécurité sociale ;

10) La recommandation formulée par le Médiateur Fédéral au SPF Economie, Direction Générale Energie et au SPF Sécurité Sociale (P. 92 et P. 168 du rapport annuel 2012 du Médiateur Fédéral) ;

11) Le point IV §5 de l'Accord « Le consommateur

dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » qui stipule : « *Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application comme défini dans la réglementation applicable* » ;

12) 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) ;

13) La date rétroactive d'entrée en vigueur de ce droit qui est le 1<sup>er</sup> octobre 2010 ;

14) Le fait qu'un délai de cinq ans de rétroactivité peut être qualifié de raisonnable et d'objectif si des erreurs ont été commises au détriment du consommateur ;

15) Le fait qu'ELECTRABEL maintient sa position qui consiste en l'octroi du tarif social à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2011 et non à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2010 conformément à la décision du SPF Sécurité Sociale en faveur de la cliente.

Le Service de Médiation de l'Energie a ainsi recommandé l'application du tarif social en faveur de Madame X., au nom de son fils mineur, pour sa fourniture à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2010, la date d'entrée en vigueur du droit.

#### Réponse du fournisseur

ELECTRABEL n'a pas suivi la recommandation.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation continue à insister qu'une solution soit trouvée pour les ayant-droits au tarif social et transmet donc ces recommandations aux services

concernés, le SPF Economie, DG de l'Energie, le SPF Sécurité Sociale, DG des Personnes handicapées, la CREG et le Médiateur fédéral afin de donner exécution à la recommandation du Médiateur fédéral aux SPF concernés et d'attribuer le droit au tarif social aux ayant-droits rétroactivement à partir de la date du droit au tarif social (et non pas la date de la décision serait prise des mois ou même une année plus tard).

#### Recommandation : tarif social

##### Description

Monsieur V. conteste la demande de placement de compteur à budget de son fournisseur d'énergie ESSENT et souhaite que les factures soient rectifiées car le tarif social n'a pas été appliqué.

##### Point de vue du fournisseur

ESSENT a informé le Service de Médiation que la procédure du compteur à budget a bien été annulée et qu'ils ne sont plus fournisseur de ce point d'accès depuis le 24 juillet 2012.

Concernant le tarif social, ESSENT indique n'avoir reçu qu'une attestation valable pour l'année 2012.

Le client doit apporter les attestations valables pour les autres années pour que le tarif soit adapté.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Energie a pris en compte :

1) La confirmation du SPF Sécurité sociale que Madame S. (épouse de Monsieur V.) peut prétendre au tarif social depuis mars 2010 ;

2) Le fait que sur base de l'attestation, Madame S. est un ayant-droit au tarif social, sur base d'une décision prise par le SPF Sécurité sociale en 2012 ;

3) Le fait que la cliente fait partie de l'une des catégories de clients protégés résidentiels au sens ;

- Des articles 3 à 12 de la Loi-programme du 27 avril 2007, ci-après dénommée « la Loi-programme » ;
- De l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégé à revenus modestes ou à situation précaire, ci-après dénommé « l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ».

En application de l'article 2, A, alinéas 4 à 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par le Service public fédéral Sécurité sociale :

- D'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 65% ;
- D'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% ;
- D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- D'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- D'une allocation de remplacement de revenus ;
- D'une allocation d'intégration.

En application de l'article 2, A, alinéas 3, 4, 7 et 8 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la Loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par l'Office national des Pensions :

- D'une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65% (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- D'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- Du revenu garanti aux personnes âgées ;
- D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

En application de l'article 2, A, les alinéas 2 et 9 et B, alinéa 1<sup>er</sup> de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> de la Loi-programme, tout client



final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi par un Centre public d'Action sociale :

- Du droit à l'intégration sociale ;
- D'une aide sociale financière à la personne qui est inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut pas être considérée comme un ayant droit à l'intégration sociale ;
- D'une aide sociale partiellement ou totalement prise en charge par l'Etat fédéral ;
- D'une allocation (avance) d'attente du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenus aux personnes âgées ou d'une allocation de handicapés.

4) L'interprétation de la date d'octroi du tarif social n'a aucune base légale ou réglementaire. En effet, l'article 6, 4<sup>ème</sup> alinéa, de la Loi-programme du 27 avril 2007 stipule que :

« Malgré l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel, les fournisseurs doivent accepter les attestations par lesquelles les clients finals prouvent qu'ils appartiennent à une des catégories visées par l'article 4. »

L'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne précise pas non plus que le droit au tarif social serait seulement d'application à partir de « la date de décision » ou à partir « du premier jour du trimestre où la décision du SPF Sécurité sociale a été prise »;

5) Le fait qu'il n'a été donné à cette interprétation de la date d'octroi au tarif social, une base réglementaire sur proposition de la CREG, que par l'Arrêté Royal du 29 mars 2012 fixant les règles déterminant le coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge de ceux-ci et qui est entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012 de même que les attestations en annexe 2 de celui-ci;

6) La base légale de cet Arrêté royal peut aussi être mise en doute au regard des dispositions de l'article 6 de la Loi-Programme du 27 avril 2007 et de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007;

7) L'insécurité juridique ainsi créée et qui a été envoyée au Médiateur fédéral pour analyse via les plaintes introduites à ce sujet à l'encontre des SPF Economie et Sécurité sociale.

Le Service de Médiation de l'Energie a ainsi recommandé l'application du tarif social en tenant compte de la date d'ouverture du droit au tarif social, à savoir le 1<sup>er</sup> mars 2010.

#### Réponse du fournisseur

Considérant la position du SPF Economie et les règles reprises dans le Vademecum SOCTAR quant à l'octroi et l'utilisation des attestations attribuant le tarif social ainsi que la nécessité pour les fournisseurs de justifier l'octroi du tarif social auprès de la CREG à l'aide d'une attestation valide sous peine de ne pas se voir rembourser la différence entre le tarif social et le tarif de référence, ESSENT a informé notre service être dans l'obligation de ne pas octroyer le tarif social à Madame V..

Dès lors que de nouvelles règles validées par les instances compétentes seraient édictées en la matière, ESSENT adaptera leur processus d'octroi conformément. Entre-temps, ESSENT continuera à suivre les règles du Vademecum SOCTAR.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation continue à insister qu'une solution soit trouvée pour les ayant-droits au tarif social et transmet donc ces recommandations aux services concernés, le SPF Economie, DG de l'Energie, le SPF Sécurité Sociale, DG des Personnes handicapées, la CREG et le Médiateur fédéral afin de donner exécution à la recommandation du Médiateur fédéral aux SPF concernés et d'attribuer le droit au tarif social aux

ayant-droits rétroactivement à partir de la date du droit au tarif social (et non pas la date de la décision serait prise des mois ou même une année plus tard).

#### FACTURATION TARDIVE

##### Recommandation : absence de facture annuelle

##### Description

Madame J. reçoit un décompte d'un montant de 3.853,50 euros pour une période allant du 27 mai 2009 au 31 août 2012. Madame J. souhaite un geste commercial vu que les relevés ont bien été validés chaque année et qu'elle pensait donc que les forfaits mensuels étaient bien calculés.

##### Point de vue du fournisseur

Sur base de leurs conditions générales, un premier geste commercial a été accordé à Madame J. sous forme d'une note de crédit, d'un montant de 1.029,29 euros, qui annule la période allant du 27 mai 2009 au 31 décembre 2009.

LUMINUS ne marque pas son accord par rapport au fait que les périodes non-facturées dans les temps impartis doivent être annulées et prises en charge.

##### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation considère que la seule période correcte à facturer est celle allant du 6 septembre 2010 au 31 août 2011.

Le Service de Médiation a renvoyé LUMINUS à :

- L'article IV, 17° de l'Accord du Consommateur qui prévoit :

« Que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. »

- L'article 7, §3 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du

30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, qui stipule qu' :

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

- L'article 7.1 de leurs conditions générales qui stipule que :

« Dans la mesure où nous avons reçu vos données de mesure de votre Gestionnaire du réseau, nous vous transmettons chaque année une facture, dans laquelle nous portons en compte votre consommation effective et compensons les acomptes déjà facturés jusqu'au relevé des index. »

Le Service de Médiation est d'avis que la période correcte à facturer doit comprendre la période entre les relevés annuels, soit du 6 septembre 2010 au 31 août 2011 et considère donc le geste commercial comme insuffisant vu qu'il n'annule qu'une période de 219 jours (27 mai 2009 au 31 décembre 2009) sur 827 jours.

##### Réponse du fournisseur

LUMINUS confirme que la consommation facturée le 25 novembre 2011 a bien eu lieu et qu'aucun texte légal ou contractuel n'exonère le client final de son devoir de payer sa consommation dans l'hypothèse où elle n'aurait pas été facturée annuellement. Il n'y a donc pas de raison que LUMINUS soit obligée de le faire. En considération du fait que cette facture portait sur deux années de consommation, LUMINUS estime avoir suffisamment indemnisé Madame J.

##### Commentaire du Service de Médiation

LUMINUS n'a pas suivi la recommandation envoyée par le



Service de Médiation et ne procédera pas à l'annulation de la période supplémentaire non facturée à temps par LUMINUS c'est-à-dire du 01 janvier 2010 au 06 septembre 2010. La réponse de LUMINUS n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation.

## PRATIQUES DE MARCHÉ

### Recommandation : contrat illicite

#### Description

Le 10 janvier 2013, un client a changé de fournisseur passant d'ELECTRABEL à un autre.

Le 14 janvier 2013, il a été contacté par ELECTRABEL pour demander la raison de son départ vers un autre fournisseur. ELECTRABEL a proposé de lui envoyer une nouvelle offre.

A sa surprise, le client reçoit le 22 février une lettre d'ELECTRABEL qui confirme son 'nouveau' contrat qu'il aurait demandé par téléphone.

Le client conteste avoir conclu ce contrat et porte plainte auprès du Service de Médiation.

#### Point de vue du fournisseur

ELECTRABEL ne veut pas annuler le contrat et rembourser les montants facturés au client parce qu'ELECTRABEL est d'avis, sur base du contact téléphonique du 14 janvier 2013, que le client n'était pas au courant des prix d'énergie variables du nouveau fournisseur. A l'occasion de cet entretien téléphonique, le client aurait demandé une offre et aurait téléphoné le 5 février pour demander un nouveau contrat.

ELECTRABEL estime avoir agi correctement et que le contrat a été établi en bonne et due forme.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que la lettre de confirmation d'ELECTRABEL du 22 février 2013 contient la mention suivante :

« Ces contrats ne sont contraignants qu'après une période de 7 jours ouvrables à compter du jour de réception de la carte de confirmation (jour de réception). Pendant cette période de 7 jours ouvrables, vous pouvez nous informer par écrit que vous renoncez à ce contrat. Ce courrier doit être adressé à ELECTRABEL, Boite postale 70, 2600 Berchem. »

Considérant que le client n'a jamais confirmé par écrit ce contrat et qu'ELECTRABEL ne dispose pas d'une carte de réponse signée, le contrat n'est pas contraignant comme le stipule d'ailleurs la lettre de confirmation d'ELECTRABEL ;

Considérant que le code de conduite pour « vente hors de l'entreprise » et « vente à distance », qui est un complément à la Loi du 14 juillet 1991 relative au pratiques de commerce et à l'information et la protection du consommateur, stipule ce qui suit à l'article III.b :

« Dispositions particulières en cas de vente par téléphone :

*Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas (à l'exception d'une diminution de prix), sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de l'autorisation doit être fixé avec précision.*

*La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable ou par un autre moyen de communication électronique (qui a comme seul objectif l'enregistrement de l'accord exprès du consommateur). Le contrat n'est contraignant et le switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de rétractation de 7 jours ouvrables qui commence à courir après la confirmation écrite du contrat par le consommateur.»*

Considérant que le code de conduite, chapitre IV. "Sanctions", stipule que:

*« Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu: au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée; au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent. »*

Le Service de Médiation de l'Énergie a recommandé à ELECTRABEL d'annuler la consommation facturée.

#### Réponse du fournisseur

ELECTRABEL maintient sa position à savoir que le client a pris contact par téléphone le 5 février 2013 pour demander un nouveau contrat.

En plus, ELECTRABEL est d'avis que le client n'a jamais demandé à ELECTRABEL d'annuler les contrats.

#### Commentaire du Service de Médiation

Selon le Service de Médiation la réponse d'ELECTRABEL ne contient pas d'argument qui peut changer le point de vue du Service de Médiation et ce pour les raisons décrites dans la recommandation.

Le Service de Médiation a transmis ce dossier pour suite utile à la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Économie, Classes moyennes et Énergie (Northgate III, Avenue Roi Albert II -16, 100 Bruxelles – tél. : 0800 120 33 – info.eco@economie.fgov.be) qui est le service compétent pour le contrôle du respect du code de conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance ».

## COMPÉTENCES RÉGIONALES

### Recommandation : octroi rétroactif d'électricité gratuite en Région flamande

#### Description

Quand le petit-fils de Madame G. vérifie ses factures d'énergie, il constate que le fournisseur d'énergie n'a jamais octroyé l'électricité gratuite. ELECTRABEL, l'ancien fournisseur d'énergie de Madame G., n'était prêt à octroyer l'électricité gratuite que pour 2011 et 2012, par le biais d'une note de crédit.

La personne ayant introduit la plainte demandait également l'octroi de l'électricité gratuite pour les années 2005 à 2010.

Suite à la description des faits par le gestionnaire de réseau de distribution, il s'avère que celui-ci n'avait pas obtenu pour cette adresse une composition de ménage de la part du Registre national parce que le prénom de la cliente n'était pas correct. Jusqu'au 21 décembre 2012, elle était inscrite au registre d'accès sous un prénom abrégé plutôt que sous son prénom officiel.

#### Point de vue du fournisseur

En réponse à la plainte, ELECTRABEL n'a pas suivi la demande de la cliente d'octroyer rétroactivement l'électricité gratuite pour les années avant 2011.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que le Service de Médiation invoque l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », où les fournisseurs se sont engagés à ne pas inclure dans leurs conditions générales et spécifiques des clauses qui prévoient une période de plus de 12 mois pendant laquelle ils peuvent rectifier des fautes de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces (comme les gestionnaires de réseau de distribution). Dans ce cas, une période de rectification prévaut comme spécifiée dans la réglementation pertinente.



Considérant que la réglementation pertinente à l'octroi des kWh gratuits ne prévoit pas de périodes pour faire valoir ce droit. Selon cette réglementation, il suffit que le client qui n'a reçu aucune ou pas suffisamment d'électricité gratuite, informe le fournisseur du nombre de personnes domiciliées au 1<sup>er</sup> janvier à l'adresse concernée. Le fournisseur est par la suite remboursé par le gestionnaire de réseau de distribution pour les montants qu'il déduit des factures des consommateurs résidentiels, raccordés au réseau du gestionnaire de réseau de distribution concerné. Il facture ces montants au gestionnaire de réseau de distribution concerné.

Considérant que le Service de Médiation est d'avis que les rectifications de factures au profit du consommateur peuvent être exécutées avec effet rétroactif lorsqu'elles sont demandées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans une période de cinq ans à partir de l'échéance de la facture erronée.

Considérant que dans le cas de fautes de facturation au détriment du consommateur, comme l'oubli de l'octroi de kWh gratuits (en Région flamande), une période rétroactivité de cinq ans peut être considérée comme raisonnable et objective.

(...)

Le Service de Médiation fait la recommandation suivante :

(...)

ELECTRABEL octroie les kWh gratuits également pour les années 2008, 2009 et 2010.

### Réponse du fournisseur

« La demande d'octroyer les kWh gratuits rétroactivement pour les années mentionnées occasionne des problèmes pour l'impact financier qui doit être pris en charge par les gestionnaires de réseau de distribution dans le marché libéralisé. Ces acteurs portent, selon la réglementation, tout le poids du financement des kWh gratuits et incluent ces coûts dans leurs tarifs de distribution. Ces coûts ne peuvent donc pas être assumés par les fournisseurs.

Aucune législation ne précise pour quelle période le fournisseur doit rectifier et comment il en récupère le coût. Le financement des kWh gratuits est à la charge du gestionnaire de réseau de distribution. Celui-ci ne permet au fournisseur aucune rectification au-delà de 2 ans dans le passé parce le gestionnaire de réseau de distribution n'est pas en position de le récupérer à son tour.

Le régulateur flamand VREG a recommandé à la Ministre concernée d'adopter une période de rectification de deux ans au minimum. Cette recommandation n'a pas eu de suite jusqu'à maintenant. A défaut de législation, le VREG avise que le fournisseur octroie au moins l'électricité gratuite pour l'année en cours et pour l'année précédente. ELECTRABEL suit cet avis.

La discussion sur la période de rectification de 2 ans ou de 5 ans est en grande partie une discussion entre le Service de Médiation de l'Énergie et le régulateur flamand VREG. Les fournisseurs d'énergie sont parties prenantes parce que les kWh gratuits sont fournis sur la facture d'énergie. Mais le financement est à charge du gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier ne permet pas la rectification au-delà de 2 ans dans le passé parce que lui-même n'est pas en position d'en obtenir le recouvrement.

Nous voulons tout de même attirer l'attention sur l'article IV.i 13 de l'Accord du Consommateur. Cet article propose que les fournisseurs s'engagent à inclure dans

les conditions générales et spécifiques, en cas d'une facturation erronée, une période de contestation pour le consommateur d'au moins 12 mois à partir de la date ultérieure de paiement stipulée dans la facture concernée.

Nous insistons sur le fait qu'il ne s'agit pas de rectification de données de comptage de la part d'EANDIS. Par conséquent les principes de rectification du Règlement Technique ne sont pas d'application. L'électricité gratuite est un rabais, consenti par le gouvernement de la Région flamande.

L'article 7.4 des conditions générales stipule que « des plaintes concernant une facture peuvent être formulées jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture contestée. »

### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation prend connaissance de la communication suivante sur le site web du VREG (<http://www.vreg.be/gratis-elektriciteit#12>) :

« Dans la régulation de la Région flamande sur l'énergie rien n'est stipulé concernant la période rétroactive que le fournisseur doit respecter pour restituer l'électricité gratuite non octroyée du passé. Le VREG a communiqué ce problème à la Ministre et avise d'inclure une période de rectification de 2 ans au minimum dans la législation. En attendant, le VREG propose, par conséquent, que le fournisseur octroie au moins l'électricité gratuite de l'année en cours et de l'année précédente. »

Le Service de Médiation constate que dans ce dossier, ELECTRABEL, s'est tenu à la période de rectification avisée par le VREG.

Dans la même communication sur le site web, il apparaît que le manque de régulation ne concerne qu'un manque de régulation flamande, ce qui n'empêche pas l'application d'autres régulations de nature plus générale.

Le Service de Médiation continue donc à œuvrer pour l'application d'une période de rectification de cinq ans et se trouve en cette matière appuyé par le Médiateur de la Région flamande qui dans son rapport annuel de 2011 (p. 43) et de 2012 (p. 49) fait la recommandation de reculer de cinq ans l'octroi de l'électricité gratuite (et de l'eau).



## → PARTIELLEMENT SUIVIES PAR LES ENTREPRISES D'ÉNERGIE

### CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

#### Recommandation : indemnité de rupture facturée

##### Description

Un client professionnel a changé de fournisseur, le 1<sup>er</sup> mai 2011, de LUMINUS vers un autre fournisseur.

Lors de ce changement et à cette date, LUMINUS lui a facturé une indemnité de 1.335,42 euros, parce que la date de fin de contrat était le 20 avril 2011.

Il conteste cette indemnité et porte plainte auprès du Service de Médiation.

##### Point de vue du fournisseur

LUMINUS n'est pas d'accord pour annuler l'indemnité parce que « le nouveau fournisseur a informé le client qu'un switch ne peut se faire que le premier jour du mois. Cette information est incorrecte parce que dans le marché de l'énergie il est possible de reprendre la fourniture d'énergie à chaque jour du mois. »

LUMINUS renvoie le client au nouveau fournisseur car celui-ci a donné une information incorrecte.

##### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que la date de début du contrat d'énergie chez LUMINUS est le 20 avril 2009, correspond à la date de la signature du contrat ;

Considérant que la date contractuelle de fin de contrat était le 19 avril 2011, mais que cette date n'est plus mentionnée sur les factures ;

Considérant que sur le décompte de clôture de LUMINUS du 13/05/2011, pour la période du 01/04/2011 au 30/04/2011, le tarif utilisé est de 0,086095 euros/kWh pour le tarif jour et de 0,054365 euros/kWh pour le tarif nuit et que LUMINUS, en cela, ne respecte pas les conditions générales et spécifiques du contrat, car :

– le tarif affiché sur la fiche tarifaire d'avril 2009 était de 0,070598 euros/kWh pour le tarif jour et de 0,035017 euros/kWh pour le tarif nuit.

– la condition particulière concernant la durée du contrat ne mentionne rien au sujet d'une adaptation des prix en cas de reconduction du contrat :

« LUMINUS fixe Pro électricité est un contrat de durée limitée de deux ans qui sera reconduit automatiquement pour des périodes de 2 ans. »

– le client n'a pas été mis au courant de ce changement de prix, bien que les conditions générales stipulent le suivant :

« 6.3 En cas de changement de prix pour une autre raison que celle mentionnée à l'article 6.2, nous vous annoncerons le nouveau prix au moins deux mois avant sa mise en application. »

– même si LUMINUS est d'avis que le changement de prix a été fait légitimement à l'occasion de la reconduction tacite du contrat, le changement de prix ne peut être appliqué qu'à partir du 20 avril 2011, puisque la date de fin de contrat était le 19 avril 2011 ;

Considérant que, à cause de la reprise par le nouveau fournisseur à partir du 1<sup>er</sup> mai 2011, LUMINUS pouvait continuer de fournir jusqu'au 30 avril 2011, les conditions de fourniture et les périodes étaient donc respectées et que, par conséquent, l'indemnité de rupture s'avère injustifiée ;

Le Service de Médiation a recommandé à LUMINUS d'annuler l'indemnité de rupture.

##### Réponse du fournisseur

Considérant que les conditions spécifiques indiquent un contrat de durée limitée automatiquement et tacitement reconduit pour des périodes de 2 ans, qui donc logiquement ne garantit pas un prix qui va durer éternellement ;

Considérant que nos conditions spécifiques mentionnent clairement que le contrat commence à la date de la signature, donc le 20 avril 2009 et que, par conséquent, l'indemnité de rupture facturée est légitime ;

Considérant qu'il s'agit ici non pas d'un client résidentiel mais d'un client professionnel qui est supposé être au courant des conséquences de conditions contractuelles ;

Considérant que le litige concerne un montant de 166,67 euros TVA comprise.

Considérant que le Service de Médiation demande l'annulation de l'indemnité de rupture légitimement facturée d'un montant de 1.335,42 euros ;

Considérant le fait que ces montants sont forts différents, nous avons décidé de ne pas suivre votre recommandation pour une compensation de 1.335,42 euros mais bien pour une compensation de 166,42 euros, TVA comprise. Ce montant sera transféré directement au compte en banque du plaignant.

##### Commentaire du Service de Médiation

LUMINUS est d'accord avec le changement de prix pour le tarif jour et nuit appliqué illégitimement, mais la réponse de LUMINUS concernant l'indemnité de rupture facturée ne contient pas d'arguments qui peuvent changer le point de vue du Service de Médiation et cela pour les raisons décrites dans la recommandation

### PRIX / TARIF

#### Recommandation : tarif du gestionnaire de réseau

##### Description

Monsieur R. conteste la facture de consommation envoyée par SIBELGA au tarif fraude d'un montant de 1.487,91 euros car celui-ci estime que son point de fourniture a été coupé par ce dernier alors qu'il avait informé qu'il y avait une consommation essentiellement domestique et non professionnelle.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau

SIBELGA a informé le Service de Médiation que la problématique contrat professionnel/utilisateur résidentiel, et l'attitude à adopter par SIBELGA dans ce cas, doit être examinée à la lumière de l'ensemble des dispositions suivantes de l'ordonnance électricité (et mutatis mutandis de l'ordonnance gaz).

*Article 2. 29° « Client résidentiel » : Client raccordé au réseau qui achète l'électricité pour l'usage principal de son ménage et dont la facture est établie à son nom propre;*

*Article 9bis. Pour gérer les accès à son réseau, le gestionnaire de réseau de distribution tient un registre d'accès. [...] Les données reprises dans le registre d'accès font foi notamment pour la facturation aux fournisseurs de l'utilisation du réseau de distribution et des prestations d'accès audit réseau.*

*Article 25sexies §4. 1<sup>er</sup> alinéa : Aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix. [...]*

*Article 25sexies §4, 4<sup>e</sup> alinéa : En outre, si le gestionnaire de réseau de distribution, étant chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non*





attribué, non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, ou ayant constaté un bris de scellés, détecte lors de sa visite sur place la présence d'un consommateur, il invite celui-ci à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours, période pendant laquelle le gestionnaire du réseau lui rend au moins une visite et laisse un avis de passage. A défaut de régularisation de la part du consommateur dans ce délai, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise.

SIBELGA est d'avis que le premier alinéa de l'article 25 sexies §4 vise les fournitures avec contrat tandis que le quatrième alinéa de cet article vise les fournitures sans contrat.

Par ailleurs, l'« utilisation principalement domestique » dont question au premier alinéa renvoie à celle d'« usage principal du ménage » que l'on retrouve dans la définition du client résidentiel, dont la facture (et donc le contrat) est établie à son nom propre.

Dans cette problématique, un contrat a été conclu mais il s'agit d'un contrat de type professionnel et non d'un contrat de type résidentiel. Or, l'usage serait résidentiel.

Conformément à la dissociation des rôles et responsabilités résultant de la libéralisation du marché, il n'appartient pas à SIBELGA d'examiner si les demandes de coupure qui lui sont adressées par un fournisseur sont légitimes ou si celui-ci s'est bien acquitté, préalablement à l'introduction de sa demande de coupure, de ses obligations légales et/ou contractuelles vis-à-vis de son client.

Tout au plus SIBELGA doit, en sa qualité de gestionnaire du registre d'accès qui fait foi pour l'exécution des prestations d'accès, s'assurer qu'un scénario introduit relativement à un point d'accès n'est pas incompatible avec les caractéristiques de ce point d'accès telles que reprises dans le registre d'accès. Ainsi lorsqu'une demande de « drop professionnel » est adressée à

SIBELGA par rapport à un point d'accès repris comme point d'accès professionnel dans le registre d'accès, SIBELGA n'a aucune raison de s'opposer à la demande qu'elle se doit d'exécuter en exécution du contrat d'accès conclu avec le fournisseur (conformément aux Règlements Techniques).

A supposer qu'une demande de coupure initiée par un fournisseur soit jugée irrégulière par le régulateur/le médiateur, il est souhaitable, conformément à la séparation des métiers et, partant, des responsabilités incombant respectivement aux fournisseurs et au GRD, que le régulateur/le médiateur s'adresse au fournisseur à l'origine de cette demande pour obtenir davantage d'explications et, le cas échéant, prendre des mesures.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) Le fait qu'une consommation électrique, pour la période du 20 janvier 2012 au 13 février 2012, a été facturée à Monsieur R. sur base du tarif « indemnités pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite » ;

2) Le fait que Monsieur R., avant la coupure du compteur électrique, a contacté le centre d'appel de SIBELGA en soulignant qu'une famille y résidait et qu'il y avait une consommation essentiellement domestique ;

3) Le fait 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 ;

4) Le fait qu'une fraude est définie en matière civile comme en matière pénale, comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois ;

5) Le fait qu'il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle ;

6) Le fait que SIBELGA place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi et que SIBELGA inverse donc les rôles et les droits des consommateurs ;

7) La réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), en date du 28 avril 2011, suite à la demande d'examen formulée par le Service de Médiation de l'Énergie, 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.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi 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 (20 janvier 2012 au 13 février 2012).

#### Réponse du gestionnaire de réseau

SIBELGA a informé le Service de Médiation ne pas suivre complètement la recommandation.

Selon SIBELGA, celle-ci ne répond pas aux arguments et aux indications communiquées dans ce dossier. Il semble, pour SIBELGA, que cette recommandation utilise à nouveau des formules stéréotypées qui, par nature, ne prennent pas en compte les spécificités propres à chaque dossier. De surcroît, la recommandation utilise une motivation qui est sans rapport avec le dossier en question. Or, la loi du 29 avril 1999 relative à

l'organisation du marché de l'électricité dispose que les procédures mises en œuvre devant le Service de Médiation doivent permettre un « règlement équitable ». Pour être équitable, il leur semble que le Service de Médiation ne peut se limiter à prendre en considération les seules indications formulées par le client final. La circonstance que SIBELGA est une entreprise d'énergie ne la place pas dans une situation qui lui ferait perdre le droit de faire valoir son point de vue et, surtout, à ce que celui-ci soit systématiquement écarté.

La problématique est qu'un contrat a été conclu mais il s'agit d'un contrat de type professionnel et non d'un contrat de type résidentiel. Or, l'usage serait résidentiel.

Il n'appartient pas à SIBELGA d'examiner si les demandes de coupure qui lui sont adressées par un fournisseur sont légitimes ou si celui-ci s'est bien acquitté, préalablement à l'introduction de sa demande de coupure, de ses obligations légales et/ou contractuelles vis-à-vis de son client.

Tout au plus SIBELGA doit-il, en sa qualité de gestionnaire du registre d'accès qui fait foi pour l'exécution des prestations d'accès, s'assurer qu'un scénario introduit relativement à un point d'accès n'est pas incompatible avec les caractéristiques de ce point d'accès telles que reprises dans le registre d'accès. Ainsi lorsqu'une demande de « drop professionnel » est adressée à SIBELGA par rapport à un point d'accès repris comme point d'accès professionnel dans le registre d'accès, SIBELGA n'a aucune raison de s'opposer à la demande qu'elle se doit d'exécuter en exécution du contrat d'accès conclu avec le fournisseur (conformément aux règlements techniques).

La jurisprudence s'est d'ailleurs prononcée en ce sens. Ainsi, le Tribunal de première instance d'Anvers a jugé que : « quand l'utilisateur non-résidentiel du réseau est exclu par son fournisseur d'énergie, le gestionnaire de réseau est obligé, après l'expiration du délai d'exclusion,



de mettre hors service le raccordement. L'utilisateur du réseau qui reste en défaut de donner accès au gestionnaire de réseau de distribution peut être condamné pour ce fait. En outre, le fait que l'utilisateur du réseau ait résilié son contrat de bail est sans conséquence (9 mai 2006, Iuvis, 2010, p. 1757). »

A supposer qu'une demande de coupure initiée par un fournisseur soit jugée irrégulière par le régulateur/le médiateur, il est souhaitable, conformément à la séparation des métiers et, partant, des responsabilités incombant respectivement aux fournisseurs et au GRD, que le régulateur/le médiateur s'adresse au fournisseur à l'origine de cette demande pour obtenir davantage d'explications et, le cas échéant, prendre des mesures.

S'agissant des tarifs, SIBELGA entend respecter les règles qui s'imposent à lui. Or, en la matière, le tarif dit « usuel » n'est pas un tarif applicable en Région de Bruxelles-Capitale. Seul le tarif appliqué en l'espèce par SIBELGA peut l'être. A cet égard, il ne revient ni à SIBELGA, ni au Médiateur de permettre l'application d'un tarif qui n'a pas été approuvé par l'autorité de régulation compétente. Une telle compétence reviendrait, tout au plus, à la Cour d'appel de Bruxelles, conformément à la loi du 29 avril 1999 précitée.

Il est donc légalement impossible pour SIBELGA d'appliquer le tarif dit « usuel » en tant que tel.

A titre exceptionnel et pour faire bref procès, SIBELGA a consenti à réduire le montant facturé sur la base du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », et ce, de manière à aboutir au montant qui serait dû si SIBELGA pouvait appliquer le tarif dit « usuel », le tout en maintenant les frais de 111 euros HTVA.

Le montant ainsi calculé est de 792,21 euros TTC, pour une consommation identique totale de 2.626 kWh.

### Recommandation : tarif social

#### Description

Madame X. souhaite obtenir l'application du tarif social auprès de son entreprise d'énergie, ELECTRABEL. Son fils mineur reconnu handicapé correspond à la catégorie d'ayant droit, et ce, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2010.

Ne connaissant, toutefois, pas ses droits, l'intéressée affirme avoir transmis ses attestations de manière tardive.

Dans ce dossier, le Service Public Fédéral Sécurité Sociale a été interpellé. Selon lui, faisant suite à la décision médicale du 14 novembre 2011, les parents de l'enfant peuvent bénéficier du tarif social à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2010.

L'organisme précité ajoute qu'en matière de tarif social, celui-ci doit être octroyé automatiquement suite à l'envoi de l'attestation électronique.

Suite à la décision médicale du 3 octobre 2012, la reconnaissance médicale du handicap de 66% au moins de l'enfant mineur n'a, toutefois, pas été reconduite par le service médical du Service Public Fédéral Sécurité sociale et ce, depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2012.

De ce fait, l'enfant mineur de Madame X. ne remplit plus les conditions permettant à ses parents de bénéficier du tarif social gaz et électricité.

Le SPF Sécurité Sociale rappelle néanmoins que Madame X. peut à tout moment introduire une demande en révision auprès de leur caisse d'allocations familiales.

Le Service de Médiation de l'Énergie a transmis à ELECTRABEL l'attestation relative à l'année 2010 et nécessaire à l'application du tarif social en faveur de la cliente.

#### Point de vue du fournisseur

La contestation porte sur l'application du tarif social pour l'année 2010.

Selon l'entreprise d'énergie, Madame X. a fourni les attestations respectives pour les années 2011 et 2012 pour le droit au tarif social en date du 7 novembre 2012. Sur base de ces attestations la facture de consommation du 2 avril 2012 a été annulée. Le tarif social a, quant à lui, été appliqué depuis le 3 avril 2011 et une nouvelle facture de consommation a été émise le 13 novembre 2012.

Sur l'attestation relative à l'année 2011, il est indiqué que le droit a été octroyé sur base de la décision du 9 mai 2011. C'est pour cette raison que l'adaptation a été effectuée en avril 2011.

L'attestation 2010 a été fournie en date du 23 janvier 2013.

Aucune demande pour le droit au tarif social n'est parvenue avant le 7 novembre 2012.

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL estime que selon l'accord Freya Van den Bossche ainsi que leurs conditions générales article 7.4, leurs services ne peuvent rectifier une erreur de facturation jusqu'à 1 an en arrière à partir de la date d'échéance de celle-ci.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) Les attestations figurant dans le dossier de Madame X. et démontrant que son fils mineur handicapé est un ayant-droit au tarif social depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, sur base d'une décision prise par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale, Direction Générale aux personnes handicapées ;

2) Le fait que l'enfant de Madame X. fait partie de l'une des catégories de clients protégés résidentiels au sens :

- les articles 3 à 12 de la Loi de programme du 27 avril 2007, ci-après dénommée 'Loi de programme'
- et de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégé à revenus modestes ou a situation précaire, ci-après dénommé 'l'arrêté ministériel du 30 mars 2007.'

En application de l'article 2, A, alinéas 4 à 8 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par le Service public fédéral Sécurité sociale :

- d'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 66% ;
- d'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% ;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- d'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- d'une allocation de remplacement de revenus ;

En application de l'article 2, A, alinéas 3, 4, 7 et 8 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, de la loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi, par l'Office national des Pensions :

- d'une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65% (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- du revenu garanti aux personnes âgées ;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne.



En application de l'article 2, A, les alinéas 2 et 9 et B, alinéa 1<sup>er</sup> de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> de la loi-programme, tout client final ou un membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi par un Centre public d'Action sociale :

- du droit à l'intégration sociale ;
- d'une aide sociale financière à la personne qui est inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut pas être considérée comme un ayant droit à l'intégration sociale ;
- d'une aide sociale partiellement ou totalement prise en charge par l'Etat fédéral ;
- d'une allocation (avance) d'attente du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenus aux personnes âgées ou d'une allocation de handicapés.»

3) Le fait que le droit de jouir du tarif social ne peut être soustrait à Madame X. selon la loi-programme et l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 ;

4) La date rétroactive d'entrée en vigueur de ce droit qui débute le 1<sup>er</sup> janvier 2010 ;

5) Le fait qu'ELECTRABEL maintienne sa position qui consiste en l'octroi du tarif social à partir du 3 avril 2011 et non à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2010 conformément à la décision du SPF Sécurité Sociale en faveur de Madame X. en prenant en considération le point 13 du chapitre IV.i de l'Accord du Consommateur qui prévoit « un délai de contestation/plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée d'une durée minimale de 12 mois à partir de la date de réception de la facture concernée » ainsi que le point 7.4 des conditions générales qui en découle ;

6) Le point 5 du même chapitre ( IV.i ) de l'Accord du Consommateur qui prévoit « de 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 le cas présent, il s'agit d'une rectification due à des parties tierces. Le délai de rectification est, par conséquent, celui de la réglementation applicable ;

7) L'article 23 de l'Arrêté Royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière d'allocations aux personnes handicapées, prévoyant une révision d'office du droit à l'allocation de remplacement de revenu et à l'allocation d'intégration cinq ans après la date de prise d'effet de la dernière décision d'octroi ( révision quinquennale).

Le Service de Médiation de l'Energie a ainsi recommandé l'application du tarif social en faveur de Madame X., au nom de son fils, pour sa fourniture à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2010, date d'entrée en vigueur du droit.

#### Réponse du fournisseur

ELECTRABEL a rectifié la période du 1 octobre 2010 au 2 avril 2011, sur base de l'attestation pour l'année 2010 avec date de décision le 30 novembre 2010.

# AVIS POLITIQUE

## 6



“**RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DU SERVICE DE MÉDIATION**”

## 6. AVIS POLITIQUE

Le Service de Médiation a remis le 31 décembre 2013 au Secrétaire d'Etat à l'Énergie un avis concernant “**le règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation de l'Énergie**”

L'article 27,§6, deuxième alinéa, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité détermine que les membres du Service de Médiation rédigent conjointement un règlement d'ordre intérieur à soumettre pour approbation au Ministre.

Ce règlement porte sur un ensemble de dispositions et de définitions, une description et explicitation des points suivants:

- les missions du Service de Médiation ;
- la procédure de plainte élaborée par le Service de Médiation;

- la relation entre le Service de Médiation et le Gouvernement fédéral;
  - la relation entre le Service de Médiation et les services et régulateurs fédéraux et régionaux en application de l'article 27 §2, 4ème alinéa de la loi électricité qui prévoit que « Des doutes ou divergences d'opinion quant à savoir si une question ou plainte relève de l'autorité fédérale ou régionale, sont réglés en concertation avec la Région compétente selon la procédure prévue dans le règlement d'ordre d'intérieur du Service de Médiation pour l'énergie » ;
  - La gestion journalière du Service de Médiation accompagnée d'une répartition des tâches entre le médiateur francophone et le médiateur néerlandophone
- L'organisation de la comptabilité, du budget et des finances.

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

### CHAPITRE I. – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### Section 1.- Définitions et domaines d'application

**Article 1.-** Pour l'application de ce règlement, il est compris sous :

- 1° “Service de Médiation de l'Énergie”: un service fédéral autonome qui est compétent pour la répartition des questions et des plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz et pour le traitement de tout différend entre le client final et l'entreprise d'électricité et de gaz naturel et relatif à des affaires qui relèvent de la compétence de l'autorité fédérale en vertu de 6,§1,VI quatrième et cinquième alinéa et VII de la loi spéciale du 08 août 1980 pour la réforme des institutions.
- 2° la « loi électricité » : la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.
- 3° la « loi gaz » : la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux en autres au moyen de canalisations.
- 4° l'« arrêté » : l'arrêté du 18 janvier 2008. relatif au Service de Médiation pour l'énergie.
- 5° le « jour ouvrable » : chaque jour calendrier à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux.
- 6° le « client final » : chaque personne physique ou morale qui achète de l'électricité ou du gaz naturel pour usage personnel.
- 7° la « plainte » : le différend entre une entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel et un client final qui s'adresse au Service de Médiation de l'Énergie
- 8° l'entreprise d'énergie : l'entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel.



## Section 2.- Missions Service de Médiation de l'Énergie.

**Article 2.-** Le Service de Médiation de l'Énergie a comme missions :

- 1° apprécier et analyser toutes les plaintes des clients finals qui ont un rapport avec les activités d'une entreprise d'énergie et au fonctionnement du marché de l'électricité et la répartition des questions aux institutions aptes à y répondre.
- 2° négocier entre le client final et l'entreprise d'énergie en vue de faciliter un accord à l'amiable.
- 3° formuler des recommandations à l'égard de l'entreprise d'énergie au cas où un accord à l'amiable ne peut être atteint.
- 4° de sa propre initiative ou à la demande du Ministre, publier des avis politiques dans le cadre des missions du Service de Médiation.
- 5° rédiger un rapport d'activités et le transmettre pour le 1<sup>er</sup> mai au Ministre/Secrétaire d'Etat compétent pour l'Énergie  
Le Service de Médiation remet également à la Chambre des représentants un rapport annuel sur l'exercice de ses missions. Dans ce cadre, le service peut faire des propositions pour améliorer la procédure de traitement des litiges.

## CHAPITRE II.- LES RELATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION AVEC LES PLAIGNANTS.

### Section 1.- Principes généraux

#### Sous-Section 1. L'introduction d'une plainte auprès du Service de Médiation

**Article 3 § 1.-** Chaque client final résidentiel ou professionnel peut introduire une plainte pour lui-même ou au nom de quelqu'un qui a donné procuration pour le faire en son nom.

**§ 2.-** Une organisation ou une association peut aussi s'adresser au Service de Médiation avec une plainte comme client final ou comme représentant d'un ou plusieurs clients finals résidentiels ou professionnels.

En cas d'intervention pour un ou plusieurs clients finals, le Service de Médiation traitera la plainte et émettra un avis par client final individuel et une procuration sera demandée par client final individuel excepté lorsqu'il s'agit d'interventions par une personne (morale) qui a pouvoir de défendre ses clients (comme un avocat ou bureau d'avocats, un CPAS,...).

**§ 3.-** Une plainte peut être introduite suivant les modes suivants:

- 1° Via le formulaire de plainte disponible sur le site Internet du Service de Médiation.
- 2° Par simple lettre à l'attention du Service de Médiation de l'Énergie, rue Royale 47, 100 Bruxelles;
- 3° Par Fax au numéro 02/211.10.69
- 4° Sur place aux bureaux du Service de Médiation durant les heures d'ouverture officielles des jours ouvrables (de 9 heures à 12 heures et de 13 heures 30 à 16 heures).
- 5° Via la plateforme BELMED conformément au protocole entre le Service de Médiation et la Direction Contrôle et Médiation du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, Direction générale Contrôle et Médiation.  
Les plaignants peuvent aussi s'adresser au Services de Médiation (sur place ou via le numéro de téléphone 02/211.10.60) afin d'être informés de la procédure de plainte.

#### Sous-section 2.- La recevabilité des plaintes.

**Article 4 § 1.-** Les plaintes sont seulement recevables lorsque le client final a déjà entrepris des démarches auprès de l'entreprise d'énergie.

Le Service de Médiation doit être compris comme une instance d'appel à laquelle les clients finals ont accès si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée lors d'un premier contact avec l'entreprise

**§ 2.-** La plainte doit être accompagnée des données d'identité et d'adresse du client final.

**§ 3.-** Si la plainte est déclarée recevable, la procédure de perception est suspendue par l'entreprise d'énergie pour la partie électricité ou gaz naturel de la facture contestée jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable soit atteint. Seules les plaintes écrites sont acceptées et doivent comporter une description de la nature du différend et les pièces et documents que le plaignant estime nécessaire.

#### Sous-section 3.- Le caractère gratuit du traitement des plaintes et demande d'informations.

**Article 5.-** Le plaignant a droit à l'intervention gratuite du Service de Médiation. Le plaignant est simplement tenu d'envoyer sa plainte ou les compléments d'information demandés par écrit à ses propres frais ainsi que d'y ajouter les documents probants y afférents de sorte que le Service de Médiation puisse juger de la recevabilité de la plainte ou qu'il puisse traiter, exercer sa médiation ou clôturer la plainte en connaissance de cause.

#### Sous-section 4.- L'indépendance du Service de Médiation

**Article 6 § 1.-** Le Service de Médiation fonctionne de manière totalement indépendante car le client final a droit à une analyse impartiale et objective de la plainte.

**§ 2.-** Cette indépendance comporte 3 aspects :

- 1° l'Ombudsman est indépendant des autorités qui le nomment et des autorités européennes, fédérales, régionales et locales, des services publics et des régulateurs qui sont compétents pour le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel ;
- 2° il est indépendant des entreprises d'énergie dont il traite et analyse les plaintes ;
- 3° il est indépendant des citoyens, des consommateurs, des groupes de pression, et des clients finals pour qui il traite les plaintes.

L'Ombudsman ne reçoit donc de directive de personne et organise lui-même son travail.

L'Ombudsman intervient donc toujours comme tiers entre le client final et l'entreprise d'énergie concernée.



## Sous-section 5.- Secret professionnel

**Article 7 § 1.-** Le Service de Médiation de l'Énergie est lié au secret professionnel. Les informations et les documents du client final sont traités de manière transparente et confidentielle afin d'aboutir à un bon règlement extrajudiciaire et dans les rapports d'activités, il n'est fait mention d'aucune donnée d'identité ou d'adresse du client final.

**§ 2.-** Pour le traitement d'une plainte recevable, les données d'identité et d'adresse du client final sont cependant exigées.

**§ 3.-** En principe, les plaintes anonymes ou les plaintes vis-à-vis d'autres clients finals ne sont pas analysées mais elles peuvent toutefois être transmises au service public ou au régulateur compétent pour la problématique.

**§ 4.-** Le Service de Médiation peut, dans le cadre d'une plainte introduite chez lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tous les documents et écrits de l'entreprise ou des entreprises concernées qui ont affaire directement avec le sujet de la plainte. Le Service de Médiation peut réquisitionner de la part des administrateurs, agents et employés de l'entreprise toutes les explications et informations nécessaires et procéder à toutes vérifications nécessaires pour son examen.

L'information ainsi récoltée est traitée de manière confidentielle par le Service de Médiation lorsque la révélation de celle-ci pourrait nuire à l'entreprise de manière générale.

**§ 5.-** Durant l'analyse d'une plainte, il existe un droit de vue sur le dossier par le plaignant, après accord du Médiateur, ou par l'entreprise d'électricité ou de gaz naturel concernée. Si ce dossier contient des informations confidentielles, elles sont enlevées au préalable.

## Sous-section 6.- Les fonctions d'un Service de Médiation

**Article 8.-** En résumé, les Ombudsmans en Belgique s'engagent à appliquer les 10 règles suivantes:

- 1° un ombudsman traite la réclamation d'une personne à l'égard d'un service ou d'une entreprise lorsque celui-ci n'est pas parvenu à trouver une solution,
- 2° un ombudsman est indépendant,
- 3° un ombudsman travaille gratuitement,
- 4° un ombudsman se base sur les textes légaux et réglementaires, mais il tient compte également de l'égalité entre les citoyens,
- 5° un ombudsman est tenu au secret professionnel,
- 6° un ombudsman dispose de larges pouvoirs pour examiner la plainte,
- 7° un ombudsman entend toutes les parties,
- 8° un ombudsman examine en toute impartialité si la réclamation est valable ou non,
- 9° un ombudsman formule des recommandations à partir des réclamations,
- 10° un ombudsman publie un rapport annuel à la disposition de tous.

**Article 9.-** L'Ombudsman ne peut forcer une décision comme un juge, ni imposer de décision aux services et entreprises d'énergie en quelque compétence que ce soit. Il persuade et joue son rôle d'intermédiaire en s'appuyant sur son autorité morale.

## Section 2. - Traitement d'une plainte

### Sous-section 1.- Traitement d'une plainte recevable.

**Article 10.-** Le Service de Médiation traite les plaintes qui lui sont présentées selon des procédures transparentes, simples et bon marché qui rendent possible un règlement ou un accord rapide et équitable du litige.

**Article 11.-** Le Service de Médiation informe le client final de la recevabilité et du traitement de sa plainte dans les 20 jours ouvrables à dater de la réception de celle-ci et si elle est donc traitée.

**Article 12.-** En principe, chaque plainte doit être clôturée dans un délai de 40 jours ouvrables à partir de la date où la plainte a été déclarée recevable. Ce délai de traitement peut être prolongé une seule fois pour la même période et les parties doivent en être informées avant l'expiration de ce délai.

**Article 13 § 1.-** La durée de traitement d'une plainte est fonction de sa complexité. Le client final peut s'attendre à des délais de plusieurs mois si sa plainte fait intervenir plusieurs acteurs et opérateurs.

**§ 2.-** En tout cas, le Service de Médiation tient régulièrement le client final au courant de l'évolution du dossier. Le client final a droit à un traitement orienté client et respectueux.

**§ 3.-** Le Service de Médiation peut refuser de (continuer à) traiter une plainte si celle-ci est blessante ou injurieuse ou si le client final adopte une attitude blessante ou injurieuse durant le traitement de la plainte.

**§ 4.-** Après médiation par le Service de Médiation, une procédure judiciaire, du fait du client final ou de l'entreprise d'énergie, reste toujours possible. Le cas échéant, une recommandation formulée par le Service de Médiation peut utilement être employée dans le cadre d'une procédure judiciaire.

### Sous-section 2.- Traitement d'une plainte non recevable

**Article 14 § 1.-** Le Service de Médiation peut refuser de traiter une plainte comme recevable lorsque :

- le client final ne démontre pas ou pas suffisamment qu'il a déjà entrepris des démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie;
- le client final informe le Service de Médiation d'une plainte de première ligne à l'encontre de l'entreprise d'énergie;
- la plainte est retirée par le client final et devient donc sans objet;
- la plainte a été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie;
- une procédure judiciaire ou d'arbitrage est instaurée au sujet de la plainte.



§ 2.- Chaque plainte déclarée irrecevable par le Service de Médiation est néanmoins transmise pour traitement à l'entreprise d'énergie.

Le Service de Médiation avise le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte et le Service de Médiation est informé de la réponse fournie au plaignant par l'entreprise.

## CHAPITRE III.- RELATION AVEC L'AUTORITÉ FÉDÉRALE.

**Article 15 § 1.-** Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, le Service de Médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

§ 2.- Les relations suivantes avec le Ministre fédéral de l'Énergie sont décrites dans la « Loi électricité » :

- Le Service de Médiation peut, de sa propre initiative ou à la requête du Ministre, émettre des avis dans le cadre des missions du Service de Médiation ;
- Le Service de Médiation envoie chaque année une proposition de budget au Ministre qui doit être présentée pour approbation au Conseil des Ministres pour le 30 juin de l'année qui précède l'année budgétaire ;
- D'autres règles relatives au calcul des redevances de médiation peuvent être déterminées par le Roi par arrêté fixé après concertation au Conseil des Ministres ;
- Le Service de Médiation fournit chaque année son rapport d'activités au Ministre pour le 1<sup>er</sup> mai.

§ 3.- La « Loi électricité » prévoit en outre :

- Le rapport d'activités doit aussi être remis aux Chambres législatives ;
- Le Service de Médiation communique annuellement ses comptes à la Cour des Comptes.

§ 4.- En conséquence de ce qui précède, s'ensuivent annuellement des collaborations et des obligations d'agenda répétitives :

- Rédaction d'un rapport d'activités qui doit être fourni au plus tard le 30 avril au Ministre de l'Énergie et ensuite au Parlement ;
- Envoi des comptes à la Cour des Comptes pour le 31 mai ;
- Fixation d'une proposition de budget qui doit être approuvé par le Conseil des Ministres pour le 30 juin ;
- Rédaction et envoi des réclamations des redevances de médiation des entreprises d'énergie au plus tard pour le 30 août avec requête de paiement pour le 30 septembre au plus tard sur le compte du Service de Médiation.

## CHAPITRE IV.- RELATION AVEC LES SERVICES ET RÉGULATEURS FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX.

**Article 16.-** Les relations entre le Service de Médiation de l'Énergie et les services et les régulateurs fédéraux et régionaux sont réglées par le protocole « Interactions entre le Service de Médiation et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie » joint en annexe du présent règlement.

**Article 17.-** Dans le cas d'une plainte clôturée pour laquelle aucune solution n'a été trouvée et si cette plainte concerne les compétences régionales, le Service de Médiation renseigne, en fonction de la situation géographique de la

plainte, un des services régional suivants :

- Le Service des litiges du VREG conformément à l'article 3.1.4/3 du décret énergie du 8 juillet 2011 (Moniteur belge du 16 août 2011) pour autant que la plainte concerne un gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exécution de ses obligations et à condition que la plainte ait été au préalable déposée soit au VREG soit au Service de Médiation;
- La Chambre des litiges de Brugel conformément à l'article 30 novies de l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 concernant l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (Moniteur belge du 10 août 2011) pour autant que la plainte concerne l'application des ordonnances régionales et règlements dans le cadre d'un conflit avec un fournisseur ou le gestionnaire de réseau;
- La Chambre des litiges de la CWaPE (une fois qu'elle sera entrée en fonction) pour autant que la plainte concerne un gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exécution de ses obligations et à condition qu'une démarche de médiation ait été au préalable faite soit auprès du Service Régional de Médiation pour l'Énergie soit auprès du Service de Médiation de l'Énergie.

## CHAPITRE V.- ORGANISATION INTERNE DU SERVICE DE MÉDIATION

### Section 1.- La gestion journalière et la répartition des tâches

**Article 18.-** Le Service de Médiation est composé de deux membres nommés par le Roi par arrêté fixé après concertation au Conseil des Ministres pour un délai renouvelable de 5 ans. Les membres appartiennent à un rôle linguistique différent.

#### Sous-section 1.- Collégialité et délégation dans le cadre des missions du Service de Médiation.

**Article 19.-** Sauf en cas d'absence durable d'un des deux médiateurs, la collégialité porte sur :

- Les recommandations aux entreprises d'énergie;
- Les avis au Ministre et au Parlement;
- Le rapport annuel;
- Les relations avec d'autres instances publiques;
- Les relations avec les entreprises d'énergie;
- Les relations avec les instances fédérales et régionales en matière d'énergie;
- Les relations avec les instances régionales, fédérales, européennes et internationales en matière de médiation.

**Article 20.-** Moyennant une organisation commune du Service de Médiation dans le cadre de ses missions, la délégation des compétences porte sur :

- Le traitement des plaintes néerlandophones par le médiateur néerlandophone, le traitement des plaintes francophones et germanophones par le médiateur francophone (les plaintes exprimées dans une autre langue que le néerlandais, le français ou l'allemand sont traitées par le médiateur néerlandophone si la plainte de l'habitant est introduite par un habitant de la Région flamande et par le médiateur francophone pour celles introduites par des habitants des autres régions);



- La préparation des recommandations en néerlandais par le médiateur néerlandophone et celles en français et en allemand par le médiateur francophone;
- Les contacts avec les instances régionales, par le médiateur néerlandophone pour la Région flamande et par le médiateur francophone pour la Région wallonne. Les médiateurs s'obligent à une information préalable et postérieure à leurs contacts réciproques;
- Les contacts avec les instances de la Région de Bruxelles-Capitale, par le médiateur à qui s'adresse l'instance bruxelloise selon la langue choisie par l'instance bruxelloise (médiateur néerlandophone pour la langue néerlandaise, médiateur francophone pour la langue française et autres que le néerlandais).

**Article 21.-** Les autres domaines non prévus sont répartis par décision collégiale des médiateurs et transcrits dans les procès-verbaux de réunion de médiateur.

#### Sous-Section 2.- Collégialité et délégation en matière de gestion de l'institution.

**Article 22.-** La collégialité en matière de gestion de l'institution porte sur :

- L'approbation du projet de budget;
- L'approbation des comptes;
- La politique du personnel et entre autre l'organigramme, les méthodes d'évaluation, l'engagement, les promotions, les rémunérations et le licenciement de personnel;
- La formation du personnel;
- Le règlement de travail;
- Les engagements financiers de 5.500 euros (HTVA) et plus;
- Les contrats de location des locaux de l'institution et des charges locatives;
- La communication externe;
- La désignation du secrétaire des réunions de médiateurs et son suppléant;
- La défense en justice;
- La désignation d'un comptable externe;
- Les opérations bancaires et les ordres de paiement sont signés par trois personnes deux à deux (principe du double regard), soit les deux médiateurs, soit un membre du personnel désigné par le collège des médiateurs et un médiateur;
- La désignation des personnes concernées par les opérations comptables et budgétaires.

**Article 23.-** Tenant compte d'une gestion commune du service, la délégation porte sur :

- La préparation du budget;
- La tenue de la comptabilité et du budget, les engagements de moins de 5.500 euros HTVA et les liquidations;
- La gestion journalière du personnel et la préparation et les propositions des actions et communications internes en la matière;
- L'évaluation du personnel par le médiateur de la langue de la personne concernée;
- La préparation de la communication externe;
- La gestion de l'informatique, de la télécommunication, de la reprographie et des techniques diverses.

**Article 24 §1.-** L'attribution des délégations définies ci-dessus est élaborée et décidée en réunion des médiateurs et actées dans les PVs de réunion.

§ 2.- Les décisions en collégialité sont également actées dans les procès-verbaux des réunions des médiateurs.

§3.- En cas d'absence prolongée, ou en cas de nécessité urgente, chaque médiateur assure les tâches déléguées à l'autre médiateur.

#### Section 2.- Les réunions du collège des Médiateurs de l'Énergie

##### Sous-section 1.- Les réunions du collège

**Article 25.-** Les réunions des médiateurs ne sont pas publiques.

**Article 26.-** Les Médiateurs peuvent demander à l'un ou l'autre membre du personnel ou à une personne externe au Service de participer à tout ou partie d'une réunion.

##### Sous-section 2.- L'ordre du jour des réunions du collège

**Article 27 §1.-** Chaque membre du collège peut demander la tenue d'une réunion en proposant l'ordre du jour.

§2.- L'autre médiateur peut compléter cet ordre du jour.

§3.- Les points à l'ordre du jour concernent les articles 19 à 24 du présent règlement se rapportant à la collégialité.

**Article 28 §1.-** La réunion se tient dans les quinze jours ouvrables de la demande initiale.

§ 2.- Les dossiers des points à l'ordre du jour sont déposés avec la demande initiale et les dossiers des points ajoutés par le second médiateur dans les cinq jours qui suivent.

§ 3.- En cas d'urgence, les décisions peuvent être prises par procédure écrite électronique. Elles font l'objet d'une ratification lors de la réunion suivante et y sont consignées dans le procès-verbal.

##### Sous-section 3.- Les procès-verbaux et le secrétariat des réunions du collège

**Article 29.-** Le secrétaire ou son suppléant en cas d'absence rédige le projet de procès-verbal.

**Article 30.-** Les décisions font l'objet d'un consensus et sont consignées dans les procès-verbaux.

**Article 31.-** Les Médiateurs peuvent décider que le secrétaire assistant à la réunion, dans certain cas et pour la durée qu'ils déterminent, se retire de la réunion.





## Section 3.- La comptabilité et le budget du Service de Médiation

**Article 32 § 1.-** Le Service de Médiation de l'Énergie tient une comptabilité patrimoniale qui suit les règles de la comptabilité en partie double ainsi qu'une comptabilité budgétaire permettant le suivi de l'utilisation du budget annuel. La comptabilité en partie double doit permettre de suivre les dettes et créances vis-à-vis des tiers, ainsi que l'établissement du bilan annuel et du compte de résultat.

**§ 2.-** L'organisation de la comptabilité et du budget repose sur une division des fonctions nécessaire pour son organisation. Cette division vise à assurer l'intégrité et l'exactitude des imputations en comptabilité et au budget ainsi que des paiements et la correspondance avec les bons de commande ou les contrats.

**Article 33.-** La préparation des commandes et de la passation des marchés publics, la réception des biens et services livrés et l'adéquation avec le bon de commande ou le contrat, l'établissement des notes de créances à l'intention des entreprises d'énergie sont réalisés par un membre du personnel.

**Article 34.-** La vérification de la disponibilité budgétaire, l'inscription en comptabilité et au budget des bons de commande et leur imputation, l'encodage des factures de dépenses et autres notes de créances en dépenses, ainsi que l'encodage des notes de créance à l'intention des entreprises et la vérification de l'adéquation avec les bons de commande et autres contrats sont réalisés par un deuxième membre du personnel.

**Article 35.-** La vérification de la tenue de la comptabilité et du budget et l'établissement des comptes annuels sont assurés par un comptable externe.

**Article 36.-** L'autorisation de commande est assurée conformément à l'art.6 §2 par les deux médiateurs ou un seul suivant que la commande dépasse ou non 5.500 euros HTVA.

**Article 37 §1.-** A la suite de la réception des factures, l'autorisation de mise en paiement est assurée par un médiateur.

**§2.-** Les paiements sont effectués par trois personnes signant deux à deux les ordres de paiement (principe du double regard). Ces personnes ne peuvent être désignées pour tenir la comptabilité.

**§ 3.-** La désignation des personnes concernées par les opérations comptables et budgétaires est faite en réunion des médiateurs et consignées dans les procès-verbaux.

## Section 4.- Le financement du Service de Médiation

**Article 38 § 1 -** Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie est fixé annuellement par un Arrêté Royal après concertation en Conseil des Ministres, sur base d'une proposition de budget rédigée par les membres du Service de Médiation de l'Énergie.

**§ 2.-** La proposition de budget est présentée par le Ministre ou Secrétaire d'Etat compétent pour approbation au Conseil des Ministres.

**§ 3.-** Pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie, les entreprises d'énergie payent chaque année une redevance au Service de Médiation de l'Énergie basée sur les coûts pour le financement du Service de Médiation de l'Énergie. Le Service de Médiation détermine chaque année le montant de la redevance de médiation due par l'entreprise d'énergie.

**§ 4.-** Pour la deuxième et troisième année de fonctionnement, la redevance de médiation par entreprise d'énergie a été basée sur le nombre moyen de clients de l'année précédant la fixation de la redevance de médiation. Pour la quatrième année de fonctionnement et les suivantes, la redevance de médiation par entreprise d'énergie est basée sur, d'une part, le nombre moyen de clients de l'année écoulée précédant la fixation de la redevance de médiation, la redevance de médiation dite fixe; et d'autre part, sur le nombre de plaintes introduites dans l'année de fonctionnement écoulée, la redevance de médiation dite variable.

**§ 5.-** Le Service de Médiation communique ses comptes chaque année à la Cour des Comptes pour contrôle.

# TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION



## 7. 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'Énergie travaille comme un guichet unique pour le traitement des plaintes. La répartition des questions et plaintes entre les services fédéraux et régionaux compétents, l'échange d'informations 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, § 1bis 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.

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, sont reprises dans un règlement interne qui a été approuvé par tous les services

fédéraux et régionaux de l'Énergie. Ces conventions et procédures ont par ailleurs également été reprises dans le règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation, qui a été envoyé pour approbation au Secrétaire d'Etat à l'Énergie le 31 décembre 2013 (voir aussi le chapitre 6).

Enfin, le Service de Médiation a conclu, le 17 juin 2013, un protocole de collaboration avec l'ASBL de protection des consommateurs d'Eupen (Verbraucherschutzzentrale VoE) en vue du traitement des plaintes et des demandes d'information émanant des consommateurs germanophones, des traductions vers l'allemand et de la sensibilisation des citoyens germanophones au rôle du Service fédéral de Médiation de l'Énergie.

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

Le Service de Médiation de l'Énergie fonctionne comme un guichet unique pour les questions et les plaintes des clients finals. Bien que les régulateurs et les administrations fédérales disposent aussi d'un service de plaintes et/ou de litiges, le rôle du Service de Médiation est tout à fait différent. Aussi bien en ce qui concerne le traitement des plaintes que le traitement des litiges, la tâche des régulateurs ou des administrations consiste à vérifier s'il est question de manquement à la législation énergie ou à la législation des pratiques de marché ou de la protection des consommateurs. Le Service de Médiation de l'Énergie a pour tâche principale la médiation entre les acteurs de marché et les utilisateurs finals. Le Service de Médiation de l'Énergie peut, par conséquent, intervenir de sorte qu'un règlement émerge, et ce, même si aucun manquement à la

## Guichet unique



législation énergie ou à la législation des pratiques de marché et de la protection des consommateurs, n'est constaté, et qui est « plus juste ou plus équitable ».

Les régulateurs et les administrations fédérales compétents pour l'Énergie sont :

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

En 2013, il y a eu plusieurs contacts (bilatéraux) avec les services fédéraux et régionaux concernés et les régulateurs de l'énergie. Différents sujets (partiels) ont été abordés tels que :

- Échange de données au sujet des plaintes recevables aux niveaux régional, fédéral et européen ;
- Discussion des procédures pour la conciliation de litiges aux différents niveaux d'administration ; en effet, lorsque les plaintes ont trait à une matière exclusivement régionale et que le Service de Médiation ne parvient pas à trouver une solution, les plaignants sont réorientés selon la région vers :

- o le service des litiges (Geschillendienst) du VREG conformément à l'article 3.1.4/3 du décret du 8

juillet 2011 relatif à l'énergie (Moniteur Belge du 16 août 2011), pour autant qu'il s'agisse d'une plainte contre le gestionnaire de réseau mettant en cause le respect de ses obligations et à condition qu'il s'agisse d'un litige pour lequel le VREG ou le Service de Médiation de l'Énergie a déjà entrepris une tentative de médiation ;

- o le service des litiges de BRUGEL conformément à l'article 30novies de l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (Moniteur Belge du 10 août 2011), pour autant qu'il s'agisse d'une plainte au sujet de l'application des ordonnances et règlements régionaux, d'un conflit avec un fournisseur ou d'un conflit avec un gestionnaire de réseau ;
- o la chambre des litiges de la CWaPE (dès qu'elle aura été créée), pour autant qu'il s'agisse d'une plainte contre le gestionnaire de réseau mettant en cause le respect de ses obligations et à condition qu'il s'agisse d'un litige pour lequel le Service régional de Médiation pour l'Énergie ou le Service de Médiation de l'Énergie a déjà entrepris une tentative de médiation.

- Discussion de l'accord sectoriel du Consommateur et propositions d'adaptation et d'achèvement de celui-ci. Les résultats de ces discussions ont été consignés dans le nouvel accord sectoriel des consommateurs (voir [http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord\\_electricity\\_nl\\_tcm325-41209.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord_electricity_nl_tcm325-41209.pdf)) qui s'applique à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014, à l'exception des dispositions relatives aux intérêts de retard, à la domiciliation et aux conditions générales, qui entrent en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> avril 2014.

Le Service de Médiation constate qu'il a été tenu compte, dans le nouvel accord sectoriel des consommateurs, d'une part importante de ses avis politiques, et notamment :

- proposer annuellement la formule tarifaire la moins chère ;

- prolongation des contrats qui ne peuvent préjudicier le consommateur, sans quoi le consommateur a la possibilité de résilier gratuitement le contrat de fourniture d'énergie sans préavis ;
- imputations d'indemnité de rupture non permise en cas de changement de fournisseur, même si ce transfert fait suite à un déménagement ;
- simulateurs de tarifs transparents ;
- règlement plus clair pour les déménagements ;
- introduction de la possibilité pour le client d'exclure la facture annuelle de l'éventuelle domiciliation bancaire ;
- paiement d'intérêts par le fournisseur lorsqu'un avoir est remboursé tardivement ;
- confirmation par courrier, e-mail ou SMS des conventions passées par un fournisseur au sujet de questions ou de plaintes du consommateur.

Le Service de Médiation constate toutefois qu'un certain nombre de pratiques de marché sont encore trop peu adaptées ou réglementées, et notamment :

- Le calcul, l'adaptation et l'imputation des factures d'acompte. Le Service de Médiation souhaite notamment qu'il ne soit plus envoyé de facture d'acompte durant le mois civil de la facture de décompte ou de clôture, de manière à ce que les ménages ne soient pas confrontés à plusieurs factures d'énergie durant un même mois ;
- Le régime de garantie pour les mauvais payeurs présumés : le Service de Médiation propose d'imputer au maximum 2 mois d'avance au titre de garantie, et de procéder au remboursement de la garantie majorée du taux d'intérêt légal s'il n'y a pas eu de défaut de paiement au cours des 12 derniers mois.

Enfin, le Service de Médiation reste partisan de factures et contrats d'énergie uniformes et lisibles, de manière à ce que le consommateur puisse encore mieux évaluer et comparer les prix, tarifs et réductions convenus et imputés.

## B. 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 2013 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.

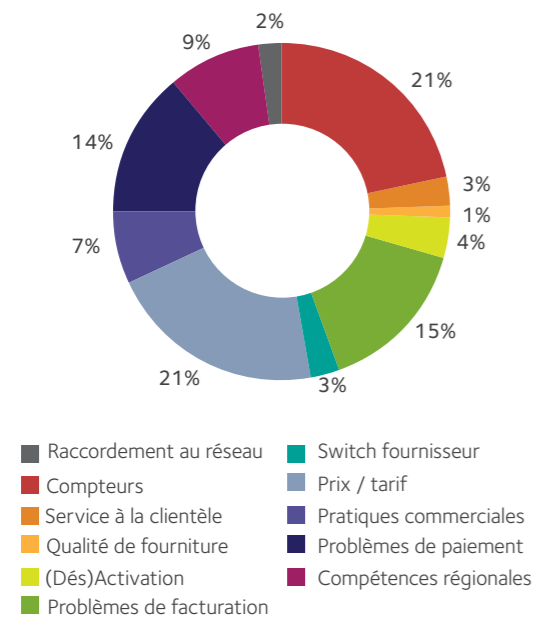
Voici la liste exhaustive de ces instances de plaintes :

- 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 régional de Médiation pour l'Énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Avec ce système de reporting, la recommandation de la Commission européenne du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée de répartition et de reporting des plaintes et questions des consommateurs est suivie (C(2010)3021 définitif).



Les différentes instances de plaintes ont traité en 2013 13.491 plaintes de consommateurs relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel. Vous trouverez ci-dessous la subdivision par type de plainte:



### 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.

Le Service de Médiation reçoit, nonobstant, régulièrement des demandes d'information et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2013, ces demandes, orales et écrites, étaient au nombre de plus de 1.650, ce qui signifie en moyenne huit demandes ou appels par jour ouvrable.

Le Service de Médiation essaie d'y répondre lui-même dans la mesure du possible ou à tout le moins d'orienter, au minimum, la personne vers les services fédéraux ou régionaux.

Les demandes d'information concernaient :

- La procédure de traitement des plaintes ;
- Les procédures dites d'urgence ou les appels de ménages ou d'entreprises qui sont menacées de coupure d'accès au réseau de distribution ou les demandes pour être raccordé (ou de nouveau raccordé au réseau) ;
- Les compétences des services fédéraux ou régionaux comme l'évolution des prix de l'énergie et des tarifs du réseau de distribution, la comparaison des prix entre les fournisseurs, les indemnités de rupture, les pratiques commerciales des fournisseurs, les tarifs sociaux...

La réglementation européenne, et plus précisément le Troisième Paquet Energie, stipule néanmoins que chaque Etat membre doit créer un guichet informatif unique. Dans le contexte belge, ce rôle est actuellement

rempli par les différents acteurs fédéraux et régionaux parmi lesquels le Service de Médiation de l'Énergie dans le cadre du traitement des plaintes.

Le Service de Médiation reste dès lors partisan de mettre à exécution ce projet de guichet (interfédéral) d'information unique le plus vite possible, qui pourra continuer à se construire sur l'expertise qui existe, entre autres, chez les différents régulateurs et administrateurs. Au niveau fédéral, un tel guichet informatif et de renseignements pourrait d'ores et déjà être intégré dans le Service Fédéral de Médiation pour le Consommateur dont la création est prévue d'ici la fin 2014. Ce Service de Médiation pour le Consommateur disposera en effet également d'un point de contact qui aura pour mission d'informer les consommateurs de leurs droits, de leurs devoirs et des possibilités de règlement alternatif des litiges.

# 8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE



## 8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

### A. A l'échelle européenne :

- Diverses réunions du « Vulnerable Consumer Working Group » de la **DG Énergie** de la Commission européenne. Les résultats de ce groupe de travail sont disponibles sous le lien [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/doc/forum\\_citizen\\_energy/20140106\\_vulnerable\\_consumer\\_report.pdf](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20140106_vulnerable_consumer_report.pdf).
- Diverses réunions du « Working Group on E-Billing and Personal Energy Data Management » de la **DG Santé et protection des consommateurs** de la Commission européenne. Les résultats à ce jour de ce

groupe de travail se trouvent sous le lien

[http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/doc/forum\\_citizen\\_energy/20131219-e-billing\\_energy\\_data.pdf](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20131219-e-billing_energy_data.pdf).

- London Citizens' Energy Forum, les 16 et 17 décembre 2013 : le Service de Médiation de l'Énergie a participé à Londres à la sixième réunion du Citizens' Energy Forum organisé par la Commission européenne.

Ce forum annuel s'intéresse à la place du consommateur dans le marché de l'énergie.

Les résultats de cette rencontre et des groupes de travail préliminaires sont disponibles en anglais sous le lien suivant :

[http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/forum\\_citizen\\_energy\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm).

Le Forum est parvenu, à l'issue de ces deux jours, à un certain nombre de conclusions que nous résumons ci-après.

### 1. Implémentation du cadre réglementaire pour le Marché Intérieur de l'Énergie (MIE)

En dépit des efforts consentis en vue du MIE, le Forum conclut qu'il reste beaucoup à faire. D'après le rapport annuel du Council of European Energy Regulators (CEER) et de l'Agence de coopération des régulateurs de l'énergie (ACER), il subsiste trop de différences entre les États Membres sur le plan de l'implémentation des

droits du consommateur. Le Forum félicite toutefois les procédures d'infraction intentées à l'égard de différents États Membres suite à la transposition incomplète ou insuffisante du Troisième Paquet Énergie.

### 2. Engagement et responsabilisation du consommateur

Le Forum souligne l'importance de la mise à disposition d'informations simples, transparentes et utilisables en matière d'énergie vu leur grande influence sur l'engagement des consommateurs dans le marché de l'énergie. Cet engagement ne peut cependant pas être considéré comme une responsabilité incombant exclusivement au consommateur. Une collaboration structurelle étroite entre les régulateurs, les pouvoirs publics, l'industrie, les services de médiation indépendants et les associations de consommateurs peut également être bénéfique pour l'engagement des consommateurs.



### 3. Information du consommateur, droits et protection des consommateurs vulnérables

Le Forum constate que de nombreux consommateurs ne savent pas encore qu'ils peuvent aisément changer de fournisseur et veut mettre davantage en avant les comparaisons des prix de l'énergie par Internet. Selon un rapport du Groupe de travail « Working Group on E-Billing and Personal Energy Data Management », l'accès à des chiffres objectifs et transparents concernant la consommation d'énergie, par exemple par le biais de la facturation électronique ou des compteurs intelligents, encourage les économies d'énergie et les changements de comportement, grâce aux retours en matière d'efficacité énergétique qui peut ainsi être fourni. Comme de nombreuses données sont actuellement transmises en ligne au consommateur, il est crucial pour les entreprises d'énergie de toujours faire preuve de vigilance à l'égard du potentiel risque induit par une protection insuffisante des données. La protection des données doit être considérée comme une priorité. Le Forum appelle tous les intéressés à informer, à tout moment et par le biais de divers canaux, les consommateurs des droits et opportunités dont ils disposent dans le cadre du marché de l'énergie et de l'offre en la matière. Le Forum estime que la nouvelle directive 2012/27/UE relative à l'efficacité énergétique, qui doit être transposée dans la législation nationale d'ici le 5 juin 2014 au plus tard, donnera naissance à de nouveaux droits et avantages pour les consommateurs.

Le rapport du « Vulnerable Consumer Working Group » avance que, même si le problème peut également être résolu à travers des mesures sociales, la précarité énergétique n'est pas nécessairement une question exclusivement financière. Le Forum souligne qu'un investissement dans des mesures tendant à promouvoir l'efficacité énergétique peut à long terme constituer une manière de rendre certains consommateurs moins vulnérables. Le Forum insiste pour qu'il soit tenu compte, lors de la transposition de la directive précitée, des besoins et de la situation spécifiques des consommateurs vulnérables, de manière à ce que ces derniers puissent

pleinement profiter des nouvelles mesures de politique sociale, énergétique et autres prises dans le cadre de l'efficacité énergétique, ainsi que des nouvelles opportunités offertes par le marché de l'énergie.

### 4. Rôle des acteurs du marché dans le cadre de la mise en œuvre de la législation relative au MIE et de l'optimisation des avantages découlant pour le consommateur des nouvelles opportunités commerciales

Le fonctionnement des gestionnaires des réseaux de distribution doit, selon le Forum, reposer sur les principes de l'efficacité des coûts et de la durabilité à long terme, ce qui stimulera la concurrence et les avantages pour le consommateur. Le Forum estime, pour conclure, qu'il existe différents facteurs (notamment une offre de marché claire, un traitement des plaintes plus efficace, des achats groupés) qui peuvent contribuer de manière significative à optimiser la concurrence entre les fournisseurs d'énergie, ce qui au final ne sera que bénéfique pour le consommateur.

Commentaire du Service de Médiation et des autres services de médiation indépendants de l'énergie faisant partie du réseau « National Energy Ombudsman Network – (NEON) »

À l'occasion du Forum de Londres, nous avons pu constater que les tarifs (sociaux) régulés et les obligations de service public ne figurent pas dans le discours de la Commission européenne (CE) lorsqu'il est question de modérer ou de contrer l'impact du marché libéralisé sur le consommateur (vulnérable). De manière très résumée, la CE est en effet d'avis que les consommateurs (vulnérables) doivent changer le plus souvent possible de fournisseur afin de trouver les tarifs les moins chers. La maîtrise de la demande d'énergie est donc confiée aux compteurs intelligents.

En notre qualité de membres du réseau NEON, nous sommes toutefois convaincus que les prix régulés, les

tarifs sociaux et les obligations de service public qui sont imposés aux acteurs du marché sont utiles et peuvent (même temporairement) contribuer à la réalisation des objectifs de la vision 2020 intitulée « A 2020 Vision for Europe's energy customers », au bénéfice des consommateurs vulnérables.

Cette vision pour l'avenir cherche en effet à remettre le consommateur au centre du marché de l'énergie du futur, au travers de quatre principes. Ces principes sont la fiabilité, des prix raisonnables, la simplicité et la protection allant de pair avec le renforcement des droits du consommateur comme acteur du marché. Pour réussir à transformer ces idées en actions concrètes, un dialogue permanent et des efforts partagés entre les autorités nationales de régulation, les gouvernements, les consommateurs, l'industrie et les institutions européennes sont essentiels.

#### • Réseau 'National Energy Ombudsman Network – NEON'



Lors du London Citizens' Energy Forum de 2011, le Réseau NEON avait été créé.

NEON est un réseau européen indépendant, non marchand, constitué de médiateurs et de services de médiation dans le secteur de l'énergie, reconnu comme un opérateur indépendant de Résolution Alternative de Litiges (en anglais, ADR: Alternative Dispute Resolution) dans les différents pays, en accord avec la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

NEON se compose actuellement des services de médiation indépendants de Belgique, de France, du

Royaume-Uni et de la communauté espagnole de Catalogne.



Le Réseau européen des Services de Médiation indépendants de l'Énergie (NEON) s'est réuni à quatre reprises en 2013 : le 23 janvier 2013 à Barcelone, le 18 avril 2013 à Bruxelles, le 20 juin 2013 à Paris et le 25 septembre 2013 à Manchester (Warrington).

#### Les objectifs de NEON

- o promouvoir le RAL en Europe en accord avec les recommandations de la Commission et les Directives de l'UE ;
- o favoriser et renforcer la protection et les intérêts du consommateur d'énergie ;
- o représenter les membres au niveau européen et faire le lien avec les intervenants européens dans les domaines de l'énergie et de la consommation ;
- o faciliter l'échange d'informations, l'expérience et les bonnes pratiques entre les membres.

#### Les valeurs de NEON

- o **Indépendance** : nos services sont complètement indépendants des entreprises dont nous traitons les plaintes ; elles n'ont pas de contrôle de nos activités, ce qui garantit notre impartialité ;
- o **Transparence** : nous publions des rapports annuels, des recommandations, des détails sur notre financement et des indicateurs de performance ;
- o **Respect** des principes d'équité ;



#### o Efficacité ;

o **Prise en considération** de toute législation, contrat, réglementation pertinents et des codes de conduite ou de pratique.

#### Les activités de NEON

Nous traitons les litiges du consommateur, sans discrimination en tenant compte de notre régulation nationale et de la législation, et nous accordons une attention particulière aux consommateurs vulnérables.

Notre service est **gratuit** pour le consommateur.

Nous acceptons les plaintes qui ont été traitées dans un premier temps avec l'entreprise d'énergie concernée mais qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante pour lesquelles il n'y a pas eu de réponse dans le délai imparti.

Nous utilisons différents processus de résolution des litiges incluant l'arrangement à l'amiable, les recherches et les recommandations.

Nous travaillons avec les autorités nationales et les régulateurs pour améliorer l'expérience de la protection des consommateurs des clients du secteur énergétique.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'adresse [neon@ombudsman-services.org](mailto:neon@ombudsman-services.org) ou consulter le site web <http://www.neon-ombudsman.org>.

• Congrès de **CEDEC** (European Federation of Local Energy Companies) le 20 mars 2013, « Connecting Customer and climate » et « How local energy companies invest and facilitate the future », et le 6 novembre 2013, « Smart Grids: tapping synergies between DSO's and ICT ».

• Participation au congrès de la Fondazione Consumo Sostenibile (FCS) le 18 juin 2013 sur le thème « From the free market to the Energy efficiency ».

• Participation à la table ronde du Council of European Energy Regulators (CEER) intitulée « On the path towards achieving the 2020 Vision », organisée le 19 juin 2013 dans le cadre de la session « Protection and Empowerment – Complaint handling: listening and responding to customers ».

#### B. A l'échelle fédérale :

• Assemblée générale de la concertation permanente des médiateurs (CPMO) le 13 décembre 2013.

Les internautes trouvent sur le nouveau portail [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) des informations au sujet de tous les médiateurs et services de médiation membres de la CPMO. Tous ces médiateurs ont également convenu de réorienter si nécessaire les consommateurs vers le médiateur compétent de la CPMO.

• Diverses réunions visant au suivi de la plate-forme Belmed.



Belmed est la plateforme en ligne du règlement des litiges de consommation ([www.belmed.fgov.be](http://www.belmed.fgov.be)). Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a été parmi les premiers partenaires de Belmed.

Cette plateforme offre à la fois un espace d'information sur ce qui se fait en matière de règlement amiable de litiges en Belgique et un espace sécurisé et confidentiel où tenter une médiation avec un tiers neutre. Plus de 70.000 internautes ont déjà visité le volet informatif (dont notamment les questions fréquentes, les conseils, les cas vécus, les modèles de lettres-types...) depuis le lancement de Belmed. Le Médiateur de l'Énergie a reçu par ce biais 48 plaintes depuis sa création.

• Le médiateur néerlandophone a également présenté un exposé lors du colloque « Quel avenir énergétique

pour la Belgique ? » organisé par l'Institut Emile Vandervelde (IEV) le 4 octobre 2013. Le thème de son exposé était « La libéralisation a-t-elle profité aux consommateurs ? ».

#### 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 2013 du VREG le 18 janvier 2013;

o Participation au groupe de travail Energie & Armoede le 15 mars 2013, le 7 juin 2013 et le 14 novembre 2013;

o Participation à l'Energiedag Lokale Besturen (Journée de l'énergie des pouvoirs locaux) organisé le 19 mars 2013 par la Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (la VVSG, l'association des villes et communes flamandes), à travers une présentation et un stand d'information;

o Participation à la présentation du rapport annuel de médiation d'EANDIS le 21 juin 2013;

o Explication du rapport d'activités 2012 du Service de Médiation auprès d'Infrax le 26 juin 2013;

o Participation aux débats de la 24<sup>e</sup> édition des Gentse Feestendebatten le 26 juillet 2013, organisés par Democratie 2000 sur le thème « La grande arnaque

énergétique d'Electrabel et consorts : nous sommes tous victimes d'une escroquerie »;

o Présentation du nouvel accord de consommateurs auprès de Samenlevingsopbouw Vlaanderen, dans le cadre du projet Energie & Armoede, le 20 décembre 2013.

##### ii. En Wallonie :

o Participation au séminaire du de la CWaPE 25 janvier 2013 consacré aux consommateurs résidentiels;

o Participation à la présentation annuelle du médiateur pour la Wallonie le 2 juillet 2013;

o Participation au lancement de la collaboration entre le Service de Médiation et l'ASBL Verbraucherschutz-zentrale VoG, le 26 juin 2013 en présence de Madame Isabelle Weykmans, Ministre de la Culture, des Médias et du Tourisme de la Communauté germanophone.

##### iii. A Bruxelles :

o Participation à la présentation sur le rôle du Juge de Paix auprès du Réseau Vigilance le 8 janvier 2013;

o Présentation du Service de Médiation auprès du Réseau Vigilance le 16 avril 2013;

o Participation à la présentation sur la problématique des difficultés d'application des ordonnances bruxelloises relatives à l'organisation du marché du gaz et de l'électricité auprès du Réseau Vigilance le 8 octobre 2013.

# DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

[www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)

2013

## 9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

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

- aux membres du gouvernement fédéral ;
- aux membres du Sénat ;
- aux membres belges du Parlement européen ;

• aux membres des gouvernements régionaux compétents en matière d'énergie ;

• aux membres du Parlement flamand, du Parlement wallon et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale ;

• aux services de la Commission européenne DG Energie et DG Santé et protection des Consommateurs ;

• 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'Organisation

du Marché du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie ;

• à la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG), au régulateur flamand du marché de l'Électricité et du Gaz (VREG), à la Commission de régulation de l'Énergie en Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL) et au Service régional de Médiation pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie) ;

• aux fournisseurs d'énergie, aux gestionnaires de transport et de distribution ;

• à la presse.

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

[www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)



# COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE



Accessible

## 10. 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>

### Plaintes en français et en allemand

Service de Médiation de l'Énergie

Monsieur Philippe Devuyst, 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>

# Accessible



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013 • COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE

Des brochures sur les missions et le fonctionnement du Service de Médiation sont disponibles gratuitement et sur simple demande en français, en néerlandais ou dans les deux langues nationales.



Rue Royale, 47

1000 Bruxelles

[www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)