

**Avis 14.007**Portant sur **“le mémorandum du Service de médiation”**

Rédigé en application de l'article 27,§6, deuxième alinéa, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

24 novembre 2014

Les avis politiques qui sont repris dans le mémorandum tentent de donner une réponse aux problématiques suivantes:

- l'amélioration du tarif social sur le plan de l'électricité et du gaz, tel que prévu au point 3.3.4 de l'accord de gouvernement;
- le renforcement de l'Accord du consommateur et l'élargissement aux PMEs de cet accord et du code de conduite “vente hors établissement et la vente à distance” tel que visé par les législations en gaz et en électricité, ainsi que l'interdiction de la vente de porte à porte auprès des clientèles résidentielles et auprès des PMEs (voir aussi le point 1.10 de l'accord de gouvernement qui vise à soutenir les PME et au point 5.1.3 concernant les pratiques de marché et la consommation dans le cadre d'une évaluation de l'Accord du consommateur).
- La prolongation du mécanisme du filet de sécurité pour les tarifs variables et l'élargissement du mécanisme du filet de sécurité aux produits énergétiques à composants fixes. Il est fait référence ici au point 4.1.6 de l'accord de gouvernement qui prévoit une évaluation des prix de l'énergie et de la fiscalité énergétique pour laquelle il sera tenu compte pour chaque support énergétique, de la destination, de l'utilisateur, ainsi que des prix et des taxes des pays voisins. De même, une réponse est formulée concernant le point 5.1.1 portant sur l'établissement d'une norme énergétique et sur le point 5.1.3 concernant le mécanisme de filet de sécurité qui sera prolongé d'un an et abandonné au plus tard le 31 décembre 2017.
- une facture énergétique de forme unique et aisément lisible visant à améliorer le fonctionnement du marché pour les consommateurs et PME tel que prévu au point 5.1.3 de l'accord de gouvernement.

Pour conclure, le Service de médiation plaide pour les médiateurs néerlandophones et francophones soient membres du Conseil consultatif de la CREG.

1. **Élargissement de l'accès au tarif social pour l'électricité et le gaz naturel**

Introduction

Le Service de médiation de l'énergie plaide en faveur de l'élargissement de l'accès au tarif social à **tous les bénéficiaires d'une intervention majorée dans le cadre de leur assurance maladie et aux personnes en règlement collectif de dettes ou ayant recours à un service d'aide à la gestion des dettes.**

Problème

Actuellement, seules certaines catégories de personnes que l'on appelle les « clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire » ont droit à un prix maximum social¹. Cette mesure s'avérait nécessaire pour protéger les consommateurs d'énergie les plus faibles des éventuelles conséquences sociales préjudiciables de l'évolution des prix sur le marché de l'énergie.

L'efficacité pour la société de ce tarif social dépend significativement de la question de savoir si les consommateurs d'énergie vulnérables profitent effectivement de cette mesure. Pour le moment, deux arrêtés ministériels définissent précisément qui sont les personnes devant être considérées comme « clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire »². En outre, existe la loi-programme du 27 avril 2007 qui instaure l'application automatique du tarif social et énumère la liste des ayants droit dans son article 4. Les deux listes sont fortement similaires (même si pas totalement identiques).

Afin de déterminer les catégories des ayants droit, il est tout d'abord fait référence à certaines (pas toutes) catégories de bénéficiaires d'une intervention majorée dans le cadre d'une assurance maladie, ou exprimé plus précisément : l'intervention majorée telle qu'elle a été organisée pour la réforme de ce régime qui est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2014.

La limitation d'un tel droit aux bénéficiaires de certains revenus garantis ou d'interventions sociales, mentionnés dans une liste restrictive, présente désavantage de mettre à l'écart les personnes qui ne font pas partie de l'un de ces groupes mais qui vivent également dans une situation sociale difficile. Sur la base des plaintes qu'il reçoit, le Service de médiation de l'énergie fait également souvent le même constat. Il s'avère régulièrement que les personnes qui ne peuvent pas ou presque pas s'acquitter de leurs coûts

¹ Art. 15/10, §2 de la loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et art. 20, §2 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

² Art. 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de l'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire et art. 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire.

énergétiques n'entrent pas en ligne de compte pour le tarif qui rendrait assurément leur facture d'énergie un peu plus abordable.

Il existe également des malentendus chez les personnes qui estiment qu'elles entrent en ligne de compte pour bénéficier du tarif social mais qui n'appartiennent, en réalité, à aucune des catégories requises. Très souvent, elles font référence aux revenus très bas avec lesquels elles doivent vivre, mais il ne s'agit pas, en soi, d'un critère pour pouvoir bénéficier du tarif social. De même, il arrive également régulièrement que des attestations émanant de la mutualité et relatives à l'accès à l'intervention majorée dans le cadre de l'assurance maladie soient présentées. Cependant, celles-ci ne suffisent pas pour pouvoir bénéficier d'une mesure sociale similaire dans le secteur de l'énergie.

Il nous paraît donc également opportun et logique d'élargir l'accès au tarif social pour l'électricité et le gaz naturel à toutes les personnes qui bénéficient d'une intervention majorée dans le cadre de leur assurance maladie. Nous visons l'intervention majorée qui est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2014 et qui intègre l'ancien régime du statut OMNIO. La question se pose, en effet, de savoir si un traitement différent entre les deux systèmes peut encore être justifié.

Cela impliquerait d'emblée l'octroi d'un accès au tarif social en matière d'énergie non seulement à toutes les catégories sociales qui sont d'application dans le cadre de l'assurance maladie mais également, en dehors de ces catégories, sur la base des revenus bruts imposables des ménages qui ne dépassent pas un certain plafond.

Il semble également souhaitable de rendre le tarif social accessible à tous ceux qui se trouvent déjà dans une situation financière de détresse et pour qui une limitation des coûts de l'énergie constitue une mesure presque indispensable pour solutionner leurs problèmes de dettes. En l'occurrence, nous pensons avant tout aux :

- personnes qui ont pu bénéficier d'une procédure de règlement collectif de dettes (décision d'admissibilité du juge) ;
- personnes qui ont recours à un service d'aide à la gestion des dettes (médiation de dettes, accompagnement des dettes ou gestion budgétaire) par le biais d'un service de médiation de dettes agréé par la communauté compétente.

Proposition

Le Service de médiation de l'énergie propose donc concrètement d'élargir les tarifs sociaux existants et appliqués automatiquement par le biais du SPF Économie aux personnes handicapées, aux pensionnés bénéficiant de l'allocation de garantie de revenus et aux personnes bénéficiant du revenu d'intégration à tous les ayants droit qui sont actuellement visés par le fonds social chauffage, à savoir :

- **Les bénéficiaires de l'intervention majorée dans le cadre de l'assurance maladie ;**

- **Les ménages dont le montant annuel des revenus bruts imposables est inférieur ou égal à 16 965,47 € augmenté de 3 140,77 € par personne à charge. En l'occurrence, le revenu cadastral non indexé (x3) des biens immobiliers différents du logement familial doit être pris en compte ;**
- **Les personnes surendettées : les personnes qui sont en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes et qui ne peuvent faire face aux paiements de leur facture de chauffage.**

Défini de cette manière, selon différentes études, près d'un million de ménages vulnérables pourraient bénéficier d'un prix de l'énergie raisonnable au tarif social, ce qui correspond au nombre de ménages qui sont contraints de vivre dans une situation de pauvreté en Belgique (20 % des ménages belges).

De plus, cette proposition créerait des conditions égales pour les ménages qui se chauffent au gasoil de chauffage, à l'électricité ou au gaz naturel. En effet, pour le gasoil de chauffage, le fonds social chauffage propose déjà une telle intervention de 14 centimes par litre avec un plafond fixé à 210 euros pour une commande de 1 500 litres aux personnes ayant droit à une intervention majorée de l'assurance maladie-invalidité ainsi qu'à celles bénéficiant d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes.

Elle créerait également des conditions égales pour tous les ayants droit. Actuellement, les tarifs sociaux sont uniquement d'application pour les ménages qui comprennent une personne jouissant d'un statut particulier (personne handicapée, pensionnés bénéficiant d'une allocation de garantie de revenus, personnes bénéficiant du revenu d'intégration,...) alors que le droit à une intervention majorée dans le cadre de l'assurance maladie va également offrir ce droit aux personnes dont les revenus sont tout autant limités et qui doivent s'en sortir avec des revenus de remplacement, tels qu'une allocation de chômage, une allocation de maladie ou d'invalidité ou même avec de faibles revenus professionnels.

Pour l'instant, ce droit dans le cadre de l'assurance maladie n'est pas encore automatique, de telle sorte que les ménages concernés doivent le réclamer eux-mêmes à la mutualité mais, dans ce cas-ci également, il convient d'encourager une automatisation accélérée et plus avancée de ces droits.

Cela exercera sans aucun doute une influence sur le montant de la cotisation fédérale pour les clients protégés qui est réglée via la facture d'énergie. Le prix de la cotisation fédérale pour les clients protégés qui bénéficient des prix sociaux maximaux s'élève, depuis le 1^{er} septembre 2014, à 0,8623 euros par 1 000 kWh d'électricité consommée et à 0,5269 euros par 1 000 kWh de gaz naturel consommé, ce qui équivaut donc à un prix annuel de 3 euros pour un ménage moyen qui consomme 3 500 kWh d'électricité et de 12 euros pour une consommation moyenne de 23 000 kWh de gaz naturel pour le chauffage. Grâce à ces moyens issus de la cotisation fédérale, 8,5 % de tous les ménages bénéficient d'un prix social maximal pour l'électricité et/ou le gaz ou 460 000 ménages ont droit à un tarif social parmi lesquels 255 000 ménages en

jouissent pour le gaz. Si cette mesure était élargie à tous les ménages qui ont accès à l'intervention majorée de l'assurance, les besoins de financement des fonds de la CREG pourraient se voir doublés, de sorte que, pour une telle politique sociale dans le secteur de l'énergie, une cotisation fédérale supplémentaire de 3 euros pour l'électricité, et de 12 euros pour le gaz naturel, devrait être réclamée aux consommateurs d'énergie. Cette contribution pourrait éventuellement être financé par les moyens généraux de l'état sans pour autant que cela implique une augmentation de la cotisation fédérale. Avec cette mesure, le gouvernement devrait pouvoir atteindre plus de ménages dans une situation de pauvreté d'énergie et faire en sorte que leur facture d'énergie reste abordable. Evidemment, on ne peut oublier que des mesures d'appui en matière d'aide aux revenus et d'économie d'énergie dans le logement demeurent absolument nécessaires et doivent encore être renforcées.

2. Renforcement de l'Accord du consommateur

Introduction

Depuis le 1^{er} janvier 2014, et pour les conditions contractuelles des contrats d'énergie le 1^{er} avril 2014, le nouvel Accord du consommateur est d'application. Tous les fournisseurs d'énergie se sont engagés à respecter ce dernier.

Le Service de médiation de l'énergie constate qu'une large partie de ses avis concernant de nombreux aspects a été prise en compte dans le nouvel accord, comme :

- l'offre annuelle de la formule tarifaire la moins onéreuse ;
- le prolongement des contrats qui ne peuvent pas désavantager le consommateur, dans le cas contraire, le consommateur a la possibilité de résilier son contrat d'énergie sans frais et sans préavis ;
- la fin des indemnités de rupture en cas de changement de fournisseur, même lorsque ce changement intervient suite à un déménagement ;
- la présence de simulateurs de prix transparents ;
- un meilleur système de déménagement ;

- l'introduction de la possibilité pour le client d'exclure la facture annuelle de la domiciliation bancaire éventuelle ;
- le paiement d'intérêts par le fournisseur dans le cas du remboursement tardif d'un solde créditeur;
- la confirmation par courrier, par e-mail ou par SMS de la teneur des contacts pris avec un fournisseur quant aux questions ou plaintes des consommateurs.

Problème et proposition

Le Service de médiation constate toutefois qu'un certain nombre de pratiques du marché sont encore insuffisamment adaptées ou réglementées, comme :

- **L'imputation de factures d'acompte. Le Service de médiation milite, entre autres, en faveur de la suppression de l'envoi des factures d'acompte pendant le mois calendrier de la facture de décompte ou de clôture afin que les ménages ne soient pas confrontés à plusieurs factures d'énergie au cours du même mois.**
- **L'octroi d'une garantie pour les prétendus mauvais payeurs dans le cadre de laquelle le Service de médiation propose de demander 2 mois d'acompte au maximum comme garantie et d'effectuer le remboursement de celle-ci au taux d'intérêt légal si aucun défaut de paiement n'a été observé au cours des 12 derniers mois.**
- **La rédaction et l'envoi de factures de décompte et de clôture dans le cadre desquels le Service de médiation propose de les rédiger et les envoyer dans les 6 semaines suivant le relevé du compteur. Dans le cas contraire, le fournisseur sera redevable d'une indemnité de 50 euros par mois entamé qui dépasse ce délai de 6 semaines. Cette durée de 6 semaines correspond à la réglementation flamande telle qu'elle est prévue dans le règlement technique et respecte également la réglementation wallonne (facture dans les 60 jours). Dans la réglementation bruxelloise, aucun délai n'est prévu pour l'établissement des factures.**

Pour en savoir plus sur ces propositions, nous vous renvoyons vers l'avis 12.004 du 1^{er} octobre 2012 Sur « l'aboutissement de l'accord sectoriel "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" »

(http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/AVIS_12_004_FR_DEF.pdf)

3. Factures uniformes et lisibles

Introduction

Le Service de médiation de l'énergie plaide également en faveur de contrats et factures d'énergie uniformes et lisibles afin que le consommateur puisse encore mieux être en mesure d'évaluer et comparer les prix, les tarifs et les réductions convenus et facturés.

Problème

A l'heure actuelle, il existe autant de modèles de factures, qu'il y a de fournisseurs d'énergie. Le consommateur ne comprend pas l'utilité de toutes les informations qui figurent sur la facture annuelle. Alors qu'en 2012, le nombre de plaintes relatives aux problèmes de facturation s'élevait à 1.399, le service de médiation de l'énergie enregistré des plaintes supplémentaires en 2013 dont le nombre s'élève désormais à 1.969.³

Dans son avis stratégique n°10.002 du 21 janvier 2011 Sur "la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs", le Service de médiation proposait (déjà) de modifier la législation en prévoyant un arrêté royal qui déterminera un modèle de facture d'énergie **uniforme et lisible** afin que les consommateurs obtiennent des informations fiables et claires au sujet de leur facture d'énergie, grâce auxquelles ils pourront aisément faire la comparaison avec des factures d'énergie d'autres fournisseurs.

L'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures d'électricité et de gaz⁴ énumère une liste des informations minimales que doivent comporter une facture de régularisation.

L'Accord du consommateur en son point VI, *Communication au Consommateur*, article 11 dispose que : "*Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaisons réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes* » :

(...)

Notez que même si toutes ces informations figurent bien sur les factures annuelles, elles ne le sont pas de manière uniforme.

En effet, les informations essentielles qui devraient permettre au consommateur de comprendre la facture ne sont pas clairement mises en évidence. **Le lay-out de la facture devrait être uniforme pour tous les fournisseurs** afin que même en cas de changement de fournisseurs, la facture soit identique et que le consommateur puisse retrouver les mêmes informations essentielles auprès d'un autre fournisseur.

³ Rapport d'activité 2013 du Service de médiation de l'énergie.

⁴ AR du 3/04/2003 relatif aux factures de fournitures et d'égaz, MB du 02/052003, pp 23767

Adapter la facture comme le prévoit le modèle proposé par la Commission Européenne, DG SANCO rencontrerait cet objectif.

Proposition

Le Service de médiation plaide donc pour un modèle unique de facture sur les 3 premières pages en se basant sur le modèle proposé par la Commission européenne, DG SANCO, dans le cadre du Forum pour l'énergie de Londres (2013). Le Service de médiation a en effet participé au [Rapport du groupe de travail "e-facturation et gestion des données personnelles en matière d'énergie](#).

Outre les modèles et exemples annexés au rapport (cf. http://ec.europa.eu/consumers/archive/citizen/my_rights/docs/annual_electricity_bill_fr.pdf), ce rapport recommande, entre autres :

1. Présentation et coûts

Le rapport met en avant l'importance de l'e-facturation et de l'information transmise électroniquement (information sur la consommation qui sont cruciales pour le consommateur dans la mesure où elles permettent de proposer l'information d'une manière plus attrayante et détaillée. Les factures « papier », classiques, demeurent toutefois la norme.

De ce fait, les données présentées dans les factures électroniques, tout comme celles présentées dans les factures classiques, doivent être correctes, claires, concises et présentées de manière à faciliter la comparaison. Elles doivent simultanément fournir toutes les informations utiles aux consommateurs, y compris concernant la gestion des plaintes et litiges et l'accès à un point de contact unique pour l'information des consommateurs.

Enfin, le rapport du groupe de travail propose que les factures électroniques puissent faire l'objet d'un rabais par rapport aux factures classiques. Ce pourcentage de réduction doit refléter la diminution des coûts administratifs et postaux engendrée par la facturation électronique.

2. Design, personnalisation des factures électroniques et de l'information fournie électroniquement

Le rapport considère que le design des factures électroniques doit être développé sur la base d'une meilleure compréhension des besoins des consommateurs (recherche comportementale). Cette analyse peut permettre de produire des « e-factures » qui répondent aux besoins légaux concernant les factures « papier » et électroniques, et également adapter l'information d'une manière plus conviviale. Des factures électroniques simples représentent toutefois un bon outil pour faciliter la participation et la confiance des consommateurs.

De ce fait, en se basant sur des bonnes pratiques européennes, le rapport recommande de :

- *Combiner* des textes et graphiques, *ventiler* des données techniques et promouvoir l'utilisation d'une terminologie simple, identique à celle du contrat, et également inclure un glossaire des termes utilisés.
- *Séparer* les données de consommation des promotions commerciales dans la facture électronique ou sur le site internet, de sorte à éviter la confusion et aider les consommateurs à mieux comprendre comment réduire leurs factures en adaptant leur consommation.

En effet, le rapport reconnaît qu'une information claire et exacte en matière de consommation énergétique, un suivi de l'utilisation et un historique de la consommation peuvent permettre aux consommateurs de mieux gérer leur consommation. De plus, des résultats encore plus probants peuvent être obtenus en apportant des conseils personnalisés aux consommateurs concernant leurs modes de consommation.

De ce fait, le groupe de travail recommande que lorsqu'un consommateur dispose d'un compte en ligne, l'information qu'il reçoit devrait être, si possible, présentée de manière personnalisée et personnalisable.

3. Information aux consommateurs et éducation via la plateforme électronique.

La communication dans les factures électroniques et l'environnement virtuel dans son ensemble devrait permettre de donner les moyens aux consommateurs et les encourager à chercher de meilleures opportunités en termes d'énergie et réduction des coûts.

Le rapport recommande une approche par paliers, de sorte que le consommateur qui le désire puisse avoir accès à une information plus complexe et plus technique, avec une pédagogie adaptée.

4. Potentiel et limite de l'environnement virtuel.

L'environnement virtuel en général est un outil formidable pour les consommateurs (d'énergie). Toutefois, une part importante de la population n'a pas accès à internet. De ce fait, le rapport recommande que des efforts supplémentaires soient faits pour favoriser la simplicité et le caractère abordable des offres. Cela pourrait contribuer à impliquer davantage les consommateurs, notamment, si possible, les plus vulnérables.

Le Service de médiation de l'énergie est prêt à élaborer une proposition à ce sujet en collaboration avec toutes les parties prenantes, telles que le SPF Économie, la DG Énergie, la DG Régulation et Organisation du Marché et la DG Inspection économique, les régulateurs régionaux et fédéraux, les organisations de consommateurs, les organisations de pauvreté et naturellement les fournisseurs d'énergie eux-mêmes.

4. Extension du champ d'application de l'Accord du consommateur et code bonne conduite aux PME et petits indépendants.

Introduction

Les micros, les petites et les moyennes entreprises (PME) sont le moteur de l'économie européenne. Elles constituent une source d'emplois essentielle, elles engendrent l'esprit d'entreprise et l'innovation au sein de l'UE. À ce titre, elles sont essentielles pour stimuler la compétitivité et l'emploi.

Cependant, ces petites structures qui sont principalement préoccupées par leur core business ne peuvent pas sur le plan organisationnel comprendre leur comptabilité énergétique.

Contrairement aux grandes entreprises qui disposent de moyens financiers pour faire appel à des experts afin de gérer des tâches ou des départements divers (GRH, comptable, financier...), les PME n'ont pas toujours les compétences nécessaires parce qu'elles sont non seulement focalisées sur leur activité propre mais elles ne possèdent pas suffisamment de moyens financiers pour engager de ces experts. Généralement, la gestion des factures est confiée à des comptables qui eux-mêmes n'ont pas les compétences nécessaires pour comprendre le système de facturation en matière d'énergie.

Le problème

En matière d'énergie, les dispositions législatives ainsi que l'Accord du consommateur protègent très peu les PME ainsi que les petits indépendants.

Il existe pourtant des directives européennes qui invitent les Etats-membres à prévoir une protection accrue non seulement vis-à-vis des consommateurs mais aussi vis-à-vis des PME :

- La DIRECTIVE 2009/73/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 2003/55/CE⁵ demandait aux Etats-membres de prévoir également une protection des petites et moyennes entreprises qui contribuaient largement à l'économie du pays :
 - ✓ (47) *Il convient de renforcer encore les obligations de service public et les normes minimales communes qui en résultent, afin que tous les consommateurs, en particulier les consommateurs vulnérables, puissent profiter de la concurrence et bénéficier de prix équitables. Les obligations de service public devraient être définies au niveau national, en tenant compte du contexte*

⁵ Journal Officiel de l'Union Européenne du 14/08/2009 L 211/94 FR

*national; le droit communautaire devrait, cependant, être respecté par les États membres. Les citoyens de l'Union et, lorsque les États membres le jugent opportun, les petites entreprises devraient bénéficier d'obligations de service public, en particulier en ce qui concerne la sécurité d'approvisionnement, et de tarifs **raisonnables**.*

- La DIRECTIVE 2009/72/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE6 :
 - ✓ (42) *Tous les secteurs de l'industrie et du commerce communautaires, et notamment les petites et moyennes entreprises, ainsi que tous les citoyens de l'Union, qui bénéficient des avantages économiques du marché intérieur, devraient pouvoir bénéficier également de niveaux élevés de protection des consommateurs, en particulier les clients résidentiels, et, lorsque les États membres le jugent opportun, les petites entreprises devraient également être en mesure de bénéficier des garanties du service public, en particulier en matière de sécurité d'approvisionnement et de tarifs raisonnables, pour des raisons d'équité, de compétitivité et, indirectement, de création d'emplois. Ces clients devraient également bénéficier de la faculté de choix, d'un traitement équitable, de possibilités de représentation et de mécanismes de règlement des litiges.*
 - ✓ (45) *Les États membres devraient veiller à ce que les clients résidentiels et, lorsqu'ils le jugent approprié, les petites entreprises, aient le droit d'être approvisionnés en électricité d'une qualité bien définie à des prix clairement comparables, transparents et raisonnables.*

En droit belge, il a fallu attendre la loi du 25/08/2012 pour voir introduire des dispositions en faveur des PME⁷. Par exemple, « l'article 18§ 2/3, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité dispose que : le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit

(...)

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

⁶ Journal Officiel de l'Union Européenne du 14/08/2009, L 211/60

⁷ Loi du 25 août 2012 contentant des dispositions diverses en matière d'énergie, M.B. 3 septembre 2012.

Pour le surplus, ce sont les conditions générales ainsi que le code civil, le cas échéant, qui trouveront à s'appliquer en cas de litige.

La pratique nous démontre que ces petites PME ou petits indépendants considérés comme professionnels ne possèdent parfois pas toutes les connaissances utiles/nécessaires pour faire face aux problèmes qu'ils rencontrent.

Par exemple,

1. La problématique des facturations tardives.

En son point 19, l'Accord du consommateur stipule que le fournisseur est tenu d'insérer dans ses conditions générales / particulières la disposition suivante « *Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. En aucun cas, le fournisseur ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation* ». L'accumulation de factures « tardives » peut avoir pour conséquence le paiement de montants exorbitants et mettre en péril l'activité du consommateur

2. Code de conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance »

Comme nous le verrons dans le point suivant (crf infra), le démarchage à domicile ne rencontre pas les objectifs qui ont été fixés par les législateurs tant européens que nationaux. Les petites entreprises se trouvent liées par des contrats dont les prix, les conditions, voire les modalités (confirmation ou délai de rétractation du contrat d'énergie) n'ont pas fait l'objet d'un consentement éclairé.

Le Service de médiation plaide d'ailleurs pour la suppression définitive de ces 2 types de vente.

3. La lisibilité et la compréhension des factures.

Les informations essentielles qui devraient permettre au consommateur de comprendre la facture ne sont pas clairement mises en évidence. Le lay-out de la facture devrait être uniforme afin que même en cas de changement de fournisseurs, la présentation de la facture soit identique et que le consommateur puisse retrouver les mêmes informations essentielles auprès d'un autre fournisseur. Adapter la facture comme le prévoit le modèle proposé par la Commission européenne DG SANCO rencontrerait cet objectif.

Le Service de médiation plaide pour un lay-out identique de la facture d'énergie à tous les fournisseurs.

4. L'acceptation de la facture en matière commerciale.

L'article 25 alinéa 2 du Code de commerce dispose que : « *Les achats et les ventes pourront se prouver au moyen d'une facture acceptée, sans préjudice des autres modes de preuve admis par la loi commerciale* ».

Le paiement voire tacite et sans réserves de ses factures (domiciliation) est une preuve de l'engagement du commerçant avec un fournisseur.

Le commerçant qui se rendrait compte, des mois plus tard, à des erreurs de facturation pourrait se voir reprocher de ne pas avoir agi assez rapidement pour contester les factures. Même si le silence n'est pas une preuve absolue d'acceptation et que le débiteur peut toujours rapporter la preuve de ce que son silence peut s'interpréter autrement, on a tendance à considérer qu'en matière commerciale, le silence, suffit à donner l'apparence de l'acceptation de la facture.⁸

Par contre l'Accord du consommateur prévoit diverses dispositions où un délai minimum doit être respecté en cas de facture erronée.

5. Les obligations de service public (OSP)

Il n'existe pas d'OSP en cas de défaut de paiement pour les PME. Seules trouvent à s'appliquer les conditions générales des contrats de fourniture qui précisent les procédures en cas de défaut de paiement. Et ces conditions générales varient en fonction de chaque fournisseur.

En outre, en cas de coupure, la complexité administrative, les coûts et les risques potentiels de l'annulation de la coupure en urgence ne semblent pas devoir être reportés sur les fournisseurs d'énergie qui ne sont pas responsables de cette situation. Par ailleurs, les fournisseurs ne peuvent pas systématiquement s'engager à annuler la coupure et respectent donc strictement leurs procédures respectives lorsqu'ils sont contactés par ces clients professionnels qui sont fragilisés (risques de faillite) ou négligents.

De plus, les régulateurs régionaux se déclarent généralement non compétents en matière d'OSP pour les contrats professionnels. Ils justifient cette attitude en affirmant qu'aucune disposition spécifique n'est prévue dans la réglementation régionale pour ces contrats en cas de défaut de paiement. De cette manière, et à l'exception de quelques dispositions relatives aux contrats mixtes à Bruxelles, les contrats professionnels restent parfois littéralement gelés lorsque le fournisseur, à juste titre ou pas, procède à l'arrêt du contrat en raison de défaut de paiement. Des situations compliquées en découlent parfois, surtout lorsque derrière ces contrats professionnels se cachent des ménages. Pensons, par exemple, à une famille qui habite également à l'endroit où se situe le commerce ou aux ménages qui, en matière d'énergie, sont dépendants du gestionnaire des bâtiments ou du préposé d'une association de copropriétaires et de leur suivi et paiement des factures d'énergie.

⁸ L'acceptation de la facture en matière commerciale, de Mougenit, D., JT 2010 pp 2-4

Proposition

Eu égard à ce qui précède, le Service de médiation de l'énergie plaide donc en faveur d'une meilleure protection des PME (clients non résidentiels dont la consommation annuelle est de max. 100 000 kWh en gaz et max. 50 000 kWh en électricité) au vu de la législation en matière d'électricité et de gaz naturel en leur appliquant également l'accord Consommateur et le Code de conduite pour la vente hors établissement et la vente à distance.

5. Interdiction ventes porte-à-porte pour les clients résidentiels et les PME

Introduction

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, les fournisseurs d'énergie s'investissent fortement dans la recherche de nouveaux clients. Différentes techniques de vente ont été utilisées à cet effet, certains ont même également eu recours aux ventes porte-à-porte.

Dès le début de la libéralisation, de nombreux problèmes et excès de conduite ont été constatés dans le cadre de cette méthode de vente. Très vite, le besoin d'une intervention s'est fait ressentir. Le secteur lui-même s'est également rendu compte du problème. Un certain nombre de normes de conduite que les fournisseurs d'énergie et leurs agents commerciaux doivent respecter dans le cadre de leurs techniques de vente, dont le démarchage à domicile, ont été établies. Ces normes font l'objet d'un Code de conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance ».

Ce code et ces normes stipulent notamment :

- Ce code de conduite constitue un complément aux dispositions réglementaires sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, Livre VI du Code de droit économique).
- Celui-ci s'applique aux fournisseurs et aux agents commerciaux. Les fournisseurs veillent à ce que ce code soit respecté par leurs vendeurs indépendants.

Problème

Les faits dans la pratique nous apprennent cependant que l'acceptation de ce code de conduite n'a pas engendré la disparition de ces procédés répréhensibles. Les plaintes à propos de la vente porte-à-porte que le Service de médiation de l'énergie reçoit encore aujourd'hui peuvent en témoigner. En effet, le Service de

médiation a enregistré une centaine de plaintes concernant le démarchage à domicile pour l'année écoulée. Certains fournisseurs utilisent encore cette méthode de vente et s'illustrent régulièrement par le non-respect des règles de conduite et de la loi sur les pratiques du marché. Le simple fait de transmettre la plainte au Service de médiation, qu'elle soit recevable ou pas entraîne très souvent la suppression de ce contrat dès la communication de cette plainte au fournisseur en question.

Comme les consommateurs ne nous transmettent pas systématiquement leurs dossiers, nous pouvons raisonnablement penser que les plaintes transmises ne sont donc qu'une partie visible de l'iceberg.

Exemples de démarchage à domicile abusif :

a) Personnes vulnérables

Dans le premier cas, une personne vulnérable, souvent âgée ou fragilisée socialement, reçoit la visite d'un démarcheur/commercial représentant d'une entreprise, qui ne décline pas son identité ou affirme venir d'une société différente que celle pour laquelle il est mandaté. Souvent, le représentant affirme venir faire un relevé des index de la part du Gestionnaire de Réseau, faire un sondage sur les factures des clients, ou affirme venir de la part « du fournisseur historique » de la personne. La personne ne se méfie pas et montre une facture. Le démarcheur en profite pour récupérer les coordonnées, et fait signer à la personne ce qu'elle croit être une simple attestation de passage. Or, il s'agit d'un contrat.

Si la personne lésée se rend compte de la supercherie immédiatement ou endéans les 14 jours calendrier suivant la réception de la confirmation, elle procède à l'annulation du contrat tel que prévu par l'Accord et les Conditions générales.

Si le contrat a toutefois débuté, et lorsque le dossier est introduit au Service de médiation pour l'énergie, le fournisseur d'énergie concerné annule souvent ledit contrat, tel que prévu par l'Accord du Consommateur. Le plaignant est toujours invité à présenter son dossier au SPF Economie (Inspection économique) également.

b) Indépendants et petits professionnels

Dans le second cas, un démarcheur cible spécifiquement des indépendants, tous petits professionnels ou personnes disposant d'un numéro de TVA (ex-indépendants, indépendants complémentaires) et travaillant à leur domicile.

L'agent commercial cache certaines informations, et fait des promesses que sa société ne saurait tenir. En effet, le représentant fait signer un contrat de type professionnel. Parfois, seule la mention « contrat professionnel » en haut du formulaire informe de la vraie nature du contrat. Or, les clients repris comme professionnels dans les bases de données des fournisseurs ne sont aucunement protégés par l'Accord du

consommateur. Ils ne disposent pas non plus du droit de rétractation de 14 jours ouvrables. Volontairement, semble-t-il, le démarcheur ne le précise pas.

Les consommateurs, qui souvent ne voient pas la nécessité d'être repris comme clients professionnels, ou ne s'étaient pas aperçus des subtilités de ce type de contrat, se retrouvent donc obligés de poursuivre le contrat avec un fournisseur qu'ils n'ont pas choisi. En outre, ces consommateurs qui n'ont pas souhaité ce contrat professionnel, perdent également toute la protection qui est la leur et prévue dans des dispositions régionales en cas de défaut de paiement.

Nous pensons notamment à la protection prévue par l'article 25 sexies de l'ordonnance bruxelloise. Cet article stipule notamment que aucune coupure ne peut être effectuée sans l'autorisation du Juge de paix. De plus, ils perdent aussi le bénéfice d'autres obligations de service public (compteur à budget, limiteur de puissance) qui sont réservées aux particuliers.

Pour l'instant les solutions envisageables sont les suivantes :

- Changer de fournisseur, puisque les indépendants et PME sont concernées par la loi du 25 août 2012 permettant de résilier à tout moment sans devoir payer une quelconque indemnité s'il respecte un délai de préavis d'un mois ;
- Transformer le contrat « professionnel » en « résidentiel ». Avec l'appui du SME ou d'une autre structure, ils peuvent aussi essayer de faire annuler le contrat ou le transformer en contrat résidentiel qui leur permettront de bénéficier de la protection prévue par les obligations de service public. Les plaignants sont toujours invités à introduire leurs dossiers auprès du SPF Economie (Inspection économique) également.

c) Communication et informations précontractuelles lors d'un démarchage à domicile

Les démarcheurs à domicile se présentent la plupart du temps spontanément et à l'improviste. Ils représentent généralement un certain fournisseur. Alors que, depuis la libéralisation, les diverses autorités et les instances de régulation de notre pays militent pour que les consommateurs d'énergie fassent usage de leur droit de libre choix en comparant les différents fournisseurs, dans le cadre d'un démarchage à domicile, seul un fournisseur en particulier est mis en avant.

Lors d'une telle vente, une image équilibrée n'est généralement pas diffusée car les vendeurs sèment parfois la confusion en jouant avec les chiffres, en demeurant flou au sujet des composants de la facture d'énergie et même en établissant des comparaisons de prix entre des tarifs avec et sans TVA comprise.

Les vendeurs ne sont d'ailleurs pas toujours clairs au sujet de leur statut de représentant d'un fournisseur en particulier. Certains affirment expressément être des vendeurs « indépendants ». Dans d'autres cas, ils ne se présentent même pas comme des vendeurs mais trouvent un prétexte (par exemple : la vérification des compteurs) pour pouvoir entrer. Ensuite, ils donnent un document à signer, sans préciser qu'il s'agit

d'un nouveau contrat d'énergie. Dans un dossier précis, le vendeur s'est même présenté, à tort, comme le représentant du fournisseur actuel du consommateur, en l'informant que ses activités s'arrêtaient en Belgique et qu'il transférait les clients vers un autre fournisseur.

Pour obtenir la signature d'un client potentiel, des tours de passe-passe sont parfois utilisés. Sous un quelconque prétexte, des documents sont alors donnés à signer, comme, par exemple, une « enquête de satisfaction » ou un document pour prouver à l'employeur que le vendeur est bien passé. Nous recevons également des plaintes de personnes qui affirment que la signature n'a pas été réalisée par eux dans le cas d'achats ou de contrats. En matière d'activités ambulantes, la législation définit, entre autres, que l'exercice des activités ambulantes au domicile des consommateurs n'est autorisé que si ces activités concernent des produits ou des services d'une valeur totale de moins de 250 euros par consommateur⁹. À cette interdiction principale de vente de produits et services onéreux au domicile du consommateur s'ajoutent cependant, par arrêté d'exécution, un certain nombre d'exceptions, dont la fourniture de gaz et d'électricité¹⁰.

Droit comparé

- En France:

Les contrats conclus à distance et hors établissement entre deux professionnels sont permis dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq¹¹. Certaines règles¹² applicables aux particuliers s'appliquent aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

Donc, un professionnel dont l'activité est le nettoyage de vêtements pourrait être démarché par un fournisseur d'énergie (à certaines conditions) et user de son droit de rétractation pour annuler le contrat.

- En Grand Bretagne

La fin du démarchage à domicile pour l'énergie en Grande Bretagne date de 2012. Il s'agit d'une démarche volontaire entreprise par les fournisseurs d'énergie à titre individuel. Cela fait suite à de nombreuses enquêtes suivies d'amendes importantes payées par les entreprises concernées. Le processus a été

⁹ Art. 4, §1, alinéa 3 de la loi du 25 juin 1993 sur l'exercice et l'organisation des activités ambulantes et foraines.

¹⁰ Article 3, §1, 1° de l'arrêté royal relatif à l'exercice et à l'organisation des activités ambulantes.

¹¹ Article L121-16-1, III du Code de la consommation français.

¹² Obligations d'informations précontractuelle; dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement ; droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement; sanctions administratives.

largement appuyé par Ofgem, le régulateur, qui a notamment édité une brochure¹³ pour aider les consommateurs victimes de démarchage, et a imposé les amendes.

Proposition

Le Service de médiation de l'énergie

Nous proposons d'interdire complètement la vente de contrats de fourniture de gaz et d'électricité au domicile des clients résidentiels¹⁴, et ce, quel que soit le montant de la vente (le plafond de 250 euros ne revêt que peu de sens dans ce contexte). En outre, il nous paraît souhaitable d'également élargir cette interdiction aux PME¹⁵. Tout comme le législateur a antérieurement jugé que les petites et moyennes entreprises devaient être protégées de la même manière que les clients résidentiels contre les conditions d'annulation et les longs délais de préavis qui font obstacle au passage chez un autre fournisseur, celles-ci méritent aussi une protection équivalente contre les pratiques de vente importunes.

6. Prolongement et extension du mécanisme du filet de sécurité pour les prix variables de l'énergie aux produits énergétiques avec une composante énergétique fixe

Introduction

Bon nombre de plaintes concernent la clarté des prix de l'énergie. Les contrats d'énergie variables avec un prix de l'énergie indexé, en particulier, ont engendré jusqu'en 2012 de nombreux problèmes en matière de lisibilité et d'accessibilité des factures d'énergie.

Le Service de médiation de l'énergie a constaté que , sur conseil ou proposition du régulateur fédéral CREG, il a été décidé :

- À partir du 11 mars 2012, d'établir une base de données au sein du régulateur fédéral CREG pour tout contrat-type variable et tout nouveau contrat-type afin d'enregistrer la méthodologie de calcul des prix variables de l'énergie (article 20bis, §1 de la loi électricité et article 15/10bis, §1 de la loi gaz) ;

¹³ <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/64033/energysalespeople.pdf>

¹⁴ Par « client résidentiel », nous comprenons au sens de l'article 1, 63° de la loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et de l'article 2, 16°bis de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité : *un client achetant de l'électricité et/ou du gaz pour son propre usage domestique, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles ;*

¹⁵ Par PME, nous comprenons au sens de l'article 1, 63° de la loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et de l'article 2, 50° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché l'électricité : les clients finals présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et de moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par client final, de leurs points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution.

- À partir de 2013, d'introduire une indexation par trimestre et des paramètres d'indexation clairs basés sur les prix du marché de gros européen (article 20bis, §§2 & 3 de la loi électricité et article 15/10bis, §§2 & 3 de la loi gaz et arrêtés royaux du 21 décembre 2012 fixant la liste exhaustive des critères admis pour l'indexation des prix de l'électricité et du gaz par les fournisseurs).
- À partir du 1^{er} janvier 2013, d'entamer une procédure ex ante exécutée par la CREG pour le contrôle de l'augmentation des prix variables de l'énergie à l'aide de paramètres objectifs, entre autres sur la base d'une comparaison permanente de la composante énergétique avec l'étranger et les pays limitrophes (article 20bis, §5 de la loi électricité et article 15/10bis, §5 de la loi gaz).

Combinée au contrôle a posteriori de la transparence des paramètres d'indexation trimestriels, cette régulation du filet de sécurité des contrats d'énergie et formules de prix variables a permis de faire un grand bond en avant en matière de transparence des prix de l'énergie. Ces mesures ont engendré une diminution des prix de l'énergie et ont également exercé une influence positive sur le nombre de plaintes à propos de la clarté des prix de l'énergie.

Problème

Le Service de médiation de l'énergie constate toutefois qu'un autre problème se pose en matière de transparence des prix. Grâce au mécanisme du filet de sécurité, les hausses des prix et les indexations des contrats d'énergie variables sont sous contrôle mais, dans le cas des contrats d'énergie avec un prix fixe, des augmentations de prix qui ne sont pas soumises à ce mécanisme du filet de sécurité sont actuellement appliquées de telle sorte que les clients résidentiels et professionnels ne sont moins, voire pas du tout, capables de les contrôler.

Même si les fournisseurs d'énergie respectent les règles qui sont définies dans l'Accord du consommateur pour les consommateurs résidentiels en matière de réforme des prix et des contrats, différentes plaintes sont tout de même encore enregistrées à propos de certaines hausses des prix. Sans aucun doute, également, lorsqu'il s'agit de clients professionnels qui ne bénéficient actuellement d'aucune protection dans le cadre de l'Accord du consommateur.

Dans certains cas, les hausses des prix semblent, en effet, anéantir totalement l'avantage engendré par la réduction de la TVA de 21 à 6 % pour les clients résidentiels, ce qui peut même s'expliquer en raison de l'évolution des prix de l'énergie sur les marchés de gros mais qui, d'un autre côté, donne un signal très peu rassurant aux clients.

Les clients (résidentiels et PME) peuvent décider de passer, sans frais, à un autre contrat ou à un autre fournisseur d'énergie mais la correspondance des fournisseurs stipule, conformément à l'Accord du consommateur, qu'aucune confirmation du nouveau contrat ou du nouveau prix de l'énergie n'est nécessaire si « *le fournisseur a confirmé de façon claire et non équivoque que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher.* » De cette manière, les clients résidentiels partent du principe qu'il s'agit d'une adaptation autorisée du prix pour laquelle il n'est pas nécessaire de réaliser une comparaison avec d'autres contrats/prix ou fournisseurs d'énergie (voir l'extrait de l'Accord du consommateur V.5 et 6 repris ci-dessous).

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

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

6. 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 déterminée¹⁶ le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher. »

Pour les clients professionnels, de telles communications et confirmation ne sont même pas exigées et, selon les conditions contractuelles du contrat, des adaptations/augmentations de prix peuvent donc généralement être appliquées sans aucune forme de contrôle ou de régulation.

¹⁶ Afin de déterminer si un produit est équivalent au contrat en cours, les critères suivants sont utilisés : contrats en ligne exclusifs ou pas, énergie verte ou grise, prix fixe ou variable, services inclus dans le contrat et durée du contrat

Proposition

Le Service de médiation de l'énergie milite donc en faveur du prolongement de la réglementation existante du mécanisme du filet de sécurité pour les produits énergétiques variables et de l'ajout des produits énergétiques avec une composante énergétique fixe au mécanisme du filet de sécurité afin que les analyses de la CREG couvrent l'intégralité des produits proposés sur le marché de l'énergie belge.

Cette proposition est identique à celle que le régulateur fédéral a formulée dans son document [Div-20140730](#) portant comme titre « Mission de conseil de la CREG auprès des autorités publiques pour une transition énergétique cohérente et équilibrée ».

7. Accession des médiateurs de l'énergie au Conseil Consultatif de la CREG

Le Service de médiation plaide pour que les médiateurs fédéraux siègent au sein du Conseil Consultatif du gaz et de l'électricité de la Commission de Régulation de l'Electricité et du gaz (CREG).

1. Présentation et composition du Conseil Consultatif du gaz et de l'électricité¹⁷

La CREG est le régulateur fédéral des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique. Dans ce cadre, cette commission est entre autres compétente pour veiller aux intérêts essentiels des consommateurs. Le Conseil consultatif du gaz et de l'électricité est une instance d'avis et un forum de discussion créé auprès de la CREG et du ministre fédéral de l'énergie.¹⁸

Il a pour missions :

- d'initiative ou à la demande du ministre, d'élaborer des recommandations, études et avis relatifs au gaz et à l'électricité;
- de répondre à toute suggestion d'avis qui lui est soumise par la CREG ;
- d'être un forum de discussion sur les objectifs et les stratégies de la politique énergétique, plus particulièrement relatif au gaz et à l'électricité.

¹⁷ Article 29 sexies de Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité, instaurée par la loi du 8 mai 2014, portant des dispositions diverses en matière d'énergie, M.B du 14/06/2014

¹⁸ <http://www.creg.be/arcg/fr/presenta.html>

Sa composition et son fonctionnement sont fixés par l'arrêté royal du 3 mai 1999 et ses membres sont nommés par arrêté ministériel pour un terme de trois ans.

Il dispose pour l'exercice de ses missions d'un budget adéquat, couvert par la CREG.

Il est composé de :

- Un président et un vice-président
- MEMBRES EFFECTIFS :
 1. en tant que représentants des pouvoirs publics ;
 2. en tant que délégués des organisations représentatives des travailleurs et des petits consommateurs ;
 3. en tant que délégués des organisations représentatives des employeurs et des grands consommateurs ;
 4. en tant que représentants des producteurs d'électricité ;
 5. en tant que représentants des gestionnaires des réseaux de transport et de distribution ;
 6. en tant que représentants des titulaires d'une autorisation de fourniture de gaz naturel appartenant à la Fédération belge des Entreprises électriques et gazières ;
 7. en tant que représentants des associations environnementales ;
 8. en tant que représentants des titulaires d'une autorisation de fourniture d'électricité appartenant à la Fédération belge des Entreprises électriques et gazières,
 9. en tant que représentant du gestionnaire du marché d'échange de blocs d'énergie proposé par Belpex,
 - 10. Le Service de médiation de l'énergie (comme mode entité alternative de résolution de conflits)¹⁹**

et Des MEMBRES SUPPLEANTS de chaque catégorie précitée.

2. Arguments pour une participation du Service de médiation de l'énergie au Conseil consultatif du gaz et électricité

- La compétence *ratione materiae*

Le Conseil Consultatif du gaz et de l'électricité est donc une instance d'avis et un forum de discussion.

Le Service de médiation de l'énergie est un service autonome compétent pour la répartition des demandes et plaintes concernant le fonctionnement du marché d'électricité et pour le traitement de tout différend entre un client final et une société d'électricité.

¹⁹ Au niveau européen, on utilisera le terme de ADR= Alternative Dispute Resolution

Dans le cadre de sa mission, le Service de médiation de l'énergie émet également des avis qui ont pour objectif l'amélioration du fonctionnement du marché libéralisé de l'énergie eu égard aux nombreux dossiers, plaintes qu'il reçoit au sein de son service.

- La composition du Conseil Consultatif

Dans sa composition, nous constatons qu'il existe parmi les membres effectifs des délégués des organisations des petits et des grands consommateurs ainsi que des représentants de tous les organismes et structures qui sont concernés par l'énergie.

Le Service de médiation pourrait siéger en tant que représentant de clients finals (consommateurs, PME, indépendants...) qui peinent à comprendre les subtilités de la réglementation en matière d'énergie et donc contribuer aux avis et discussions concernant leurs attentes et leurs difficultés en matière de politique énergétique. Au sein de ce conseil, Service de médiation jouerait son rôle habituel, de faire respecter les droits et les obligations notamment en donnant des avis concernant le fonctionnement du marché de l'énergie en tenant compte des défis et des inquiétudes des différents acteurs et intervenants du marché de l'énergie.