

Mémoire

juillet 2024

Ombudsdienst
Service de Médiation

voor
pour l'

ENERGIE



Avant-propos

Le Service de Médiation pour l'Énergie est un service fédéral et autonome ayant la personnalité juridique, compétent pour la répartition des demandes et des plaintes concernant le fonctionnement du marché d'électricité et de gaz naturel et pour le traitement de tout différend entre un client final et une entreprise d'électricité et de gaz naturel.

Sur la base de notre mission, des données relatives aux plaintes et de notre expérience en matière de médiation, nous formulons des recommandations politiques en application de l'article 27, §1, deuxième alinéa, 4° de la loi du 26 avril 1998 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Le Service de Médiation fédéral tente d'apporter sa contribution en soulignant certaines mesures visant à garantir de bonnes pratiques de marché et une protection solide des consommateurs.

Le présent mémorandum donne une vue d'ensemble de ces propositions. En annexe, vous trouverez des explications détaillées pour chaque recommandation politique.

Eric Houtman & Maurice Bohet

Médiateurs de l'énergie

Contenu

1. PRIX ET TARIFS.....	4	4. RÈGLEMENT COLLECTIF ET LE RECOUVREMENT....	14
Les filets de sécurité.....	4	Dettes d'énergie	14
Étendre les bénéficiaires du tarif social.....	5	5. ACCESSIBILITÉ DES ENTREPRISES D'ÉNERGIE.....	15
2. LES PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ.....	6	Service client entreprise d'énergie.....	15
LES PRATIQUES DE VENTE.....	6	6. MISE EN PLACE D'UNE PLATE-FORME ENERGETIQUE	
Protection des clients domestiques et de celles		INTERFEDERALE.....	17
des PME.....	7	Les autorités Régionales et fédérales	17
Renforcer l'accord du consommateur	8	7. SERVICE DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE.....	18
Reprise injustifiée d'un contrat d'énergie.....	8	Redevances en médiation.....	18
Reprise de l'énergie à la suite d'un		Responsabilisation des entreprises.....	18
déménagement, d'un décès, (...).	9	Pouvoir.....	19
Reconnaissance et respect de l'accord		Élargissement des litiges en matière d'énergie	
du consommateur.....	11	pour lesquels le Service de Médiation pour	
3. PROCESSUS DE FACTURATION.....	12	l'Énergie est compétent.....	19
Facturation tardive	12	Légaliser l'enregistrement des plaintes	
Délai de prescription de 2 ans.....	13	téléphoniques.....	19

1. PRIX ET TARIFS

Le filet de sécurité

Avis politique 1

Réintroduire le règlement sur les filets de sécurité pour les prix d'énergie variables, en vertu de laquelle la CREG surveillera les hausses de prix et les prix des nouveaux contrats d'énergie sont contrôlés et approuvés. Depuis sa suppression, le marché de l'énergie est devenu beaucoup plus complexe. Par conséquent, certains clients n'ont pas encore franchi le pas vers une participation active au marché de l'énergie. D'autres risquent encore d'abandonner le marché.

Avant même la crise de l'énergie, le Service de Médiation avait préconisé le retour à une réglementation "attrape-tout". **Cette réintroduction n'est certainement pas un luxe inutile pour les nouveaux contrats d'énergie variable, étant donné la complexité des formules tarifaires des prix indexés de l'énergie.**

Avis politique 2

Outre la réintroduction d'un mécanisme de filet de sécurité pour les contrats d'énergie variable, le Médiateur préconise également **une réglementation supplémentaire du filet de sécurité pour les nouveaux contrats à taux fixe et les primes de risque** associées mises sur le marché.

Avis politique 3

Le Service de Médiation demande que **le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, contrôle et approuve les coûts supplémentaires ou les tarifs forfaitaires facturés par les fournisseurs.**

Cela pourrait renforcer la confiance dans le marché de l'énergie, tant pour les clients finaux que pour les fournisseurs d'énergie.

1. PRIX ET TARIFS

Avis politique 4

Étendre
les bénéficiaires
du tarif social

Étendre de manière permanente les bénéficiaires du tarif social aux mêmes catégories que les bénéficiaires du Fonds Social Chauffage.

2. LES PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ

Les pratiques
de vente

Avis politique 5

Pour la vente de contrats d'énergie en dehors des locaux de vente du vendeur ou dans les locaux de vente au détail d'un autre vendeur, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas à l'entreprise, les États membres peuvent également introduire des dispositions proportionnées et non discriminatoires.

Nous pensons en conséquence à établir dans ces cas une protection similaire à celle pour les ventes de porte à porte, où les vendeurs doivent respecter un délai de réflexion de 3 jours

2. LES PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ

Protection
des clients
domestiques et
de celles des PME

Avis politique 6

[Dans son avis politique 24.015 du 15 janvier 2024](#), le Service de Médiation plaide en faveur d'une harmonisation plus poussée des règles de protection des clients domestiques et de celles des PME.

2. LES PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ

Renforcer
l'accord du
consommateur

Reprise injustifiée d'un contrat d'énergie **Avis politique 7**

Le Service de Médiation préconise de revenir à la situation antérieure au MIG6 avec la disposition suivante :

"Le fournisseur qui a demandé à tort le changement de fournisseur ne peut pas facturer l'utilisateur du réseau concerné et remboursera toutes les factures déjà payées à tort par le client final acquéreur. En effet, ce fournisseur n'a pas conclu de contrat d'énergie avec l'utilisateur final concerné.

Le fournisseur effectif ne peut pas non plus facturer les coûts énergétiques ou la consommation parce qu'il n'a pas approvisionné le client final concerné".

2. LES PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ

Renforcer
l'accord du
consommateur

Reprise de l'énergie à la suite d'un déménagement, d'un décès, ...

Avis politique 8

Il est indispensable que la notification téléphonique d'un déménagement soit confirmée par écrit par le fournisseur et que les relevés de compteur à la date de la reprise d'énergie suite à un déménagement, un décès, un changement de client, etc. soient communiqués au fournisseur, de préférence via un document de reprise d'énergie (DRE) complété par les deux parties et fourni par le fournisseur.

2. LES PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ

Renforcer
l'accord du
consommateur

Reprise de l'énergie à la suite d'un déménagement, d'un décès, ...

Avis politique 9

Le Service de Médiation plaide, plus encore que les années précédentes, pour une procédure de déménagement améliorée et plus accessible. En effet, outre la nouvelle procédure informatique de la plateforme de données ATRIAS, [l'accord du consommateur](#) " Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz " contient également des ambiguïtés concernant la notification d'un déménagement et l'arrêt de la facturation de la consommation d'énergie et des coûts liés au contrat d'énergie.

Pour les reprises d'énergie à la suite d'un déménagement, d'un décès, d'un changement de client ou d'un changement combiné, nous proposons d'améliorer la situation comme suit :

- Notification du déménagement dans les 30 jours précédant la date du déménagement (et non pas seulement 14 jours avant le déménagement comme recommandé actuellement) lorsque la notification téléphonique est également confirmée par écrit par le fournisseur avec l'envoi au client d'un document de reprise d'énergie (DRE) notifiant le déménagement.
- Transfert des relevés de compteurs de préférence par DRE par les parties concernées, mais d'autres options doivent être possibles, car dans la pratique, toutes les parties concernées (ancien ou nouvel occupant/propriétaire) ne sont pas toujours en mesure de remplir/signer un DRE.

2. LES PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ

Renforcer
l'accord du
consommateur

Avis politique 10

Reconnaissance et respect de l'accord du consommateur

Le Service de Médiation pour l'Energie recommande que cet [accord du consommateur](#) soit signé par tous les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux de distribution ou qu'il soit confirmé dans la législation.

Cela serait dans l'intérêt des consommateurs et des fournisseurs (sociaux).

3.

PROCESSUS DE FACTURATION

Facturation
tardive

Avis politique 11

Outre une solution pour les problèmes internes chez les gestionnaires de réseau de distribution, qu'ils soient liés à ATRIAS ou non, Le Service de Médiation demande également une réglementation concernant la facturation tardive due à des problèmes internes au fournisseur. [Dans l'avis politique 24.016 du 31 janvier 2024 sur le projet de loi modifiant diverses dispositions relatives aux factures d'énergie](#), le Service de Médiation plaide pour **un délai de rétro-facturation de 12 mois maximum à partir du moment où le fournisseur a reçu les données du compteur ou leur rectification.**

Dans ce cas, le fournisseur dispose d'**un maximum de 12 mois pour établir une facture au détriment du consommateur ou de la PME.** Si la facture (rectificative) est établie plus de 12 mois après la réception des données de compteur (rectifiées), elle ne peut plus être collectée ou recouvrée, sauf si l'établissement de cette facture (rectificative) tardive implique un avantage ou un crédit financier pour le consommateur ou la PME.

3.

PROCESSUS DE FACTURATION

Facturation
tardive

Avis politique 12

Délai de prescription de 2 ans

Le Service de Médiation préconise de limiter le délai de prescription à deux ans, à compter du moment où les relevés (numériques) des compteurs sont notifiés ou rectifiés par le gestionnaire du réseau de distribution au fournisseur d'énergie.

Si la date d'échéance de la facture devait être le point de départ, **Le Service de Médiation suggère que la préparation et l'envoi des relevés annuels, des factures rectificatives ou des factures finales soient limités dans le temps à un maximum de 12 mois à compter de la date à laquelle le fournisseur d'énergie a reçu le relevé de compteur (rectifié) du gestionnaire de réseau de distribution (voir le délai de rétro-facturation dans l'Avis politique 11).**

De cette manière, le Service de Médiation tente de trouver un équilibre légitime au niveau fédéral entre le délai d'établissement des factures d'énergie (12 mois à partir du moment de la notification des relevés (numériques) des compteurs ou de leur correction par le gestionnaire du réseau de distribution au fournisseur d'énergie) et le délai de prescription des factures d'énergie (2 ans à partir de la date d'échéance de la facture d'énergie). Cet équilibre évite de compromettre les délais régionaux de rectification des factures d'énergie par le gestionnaire de réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie.

Certains craignent qu'en raison du raccourcissement du délai de prescription de 5 à 2 ans, les entreprises d'énergie soient plus enclines à procéder au recouvrement de la dette énergétique impayée par un agent de recouvrement professionnel. Toutefois, nous constatons que les entreprises d'énergie choisissent désormais cette voie dès le début du processus de recouvrement, en faisant recouvrer la dette par une agence de recouvrement, un cabinet d'avocats ou un huissier de justice, ou en la leur cédant.

4 ■ RÉGLEMENT COLLECTIF ET LE RECouvreMENT

Dettes d'énergie

Avis politique 13

Le Service de Médiation propose que les **clauses d'indemnisation forfaitaire**, dans la mesure où elles sont autorisées par les réglementations régionales sur les obligations de service public à caractère social et réglementées par le Livre XIX "Dettes de consommation" du Code économique, **ne soient autorisées que lorsque le fournisseur d'énergie résilie le contrat d'énergie du client.**

5.

ACCESSIBILITÉ DES ENTREPRISES D'ÉNERGIE

Service client
entreprise
d'énergie

Avis politique 14

Sachant qu'il existe une fracture numérique (dont le risque est encore estimé à 40 % de la population¹), il est recommandé d'inscrire dans la loi l'accessibilité téléphonique des fournisseurs d'énergie, ainsi que l'obligation de confirmer par écrit les accords téléphoniques qui ont une importance financière ou contractuelle pour le consommateur.

Nous pensons en particulier aux situations dans lesquelles les clients appellent pour organiser un déménagement sans avoir reçu de confirmation écrite. Les problèmes surviennent lorsque la notification téléphonique du déménagement n'est pas reçue à temps par le fournisseur ou lorsqu'il n'y a pas de résiliation téléphonique du contrat d'énergie.

¹ Baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin 2022

5.

ACCESSIBILITÉ DES ENTREPRISES D'ÉNERGIE

Service clientèle
entreprise
d'énergie

Avis politique 15

Pour améliorer l'accessibilité téléphonique des entreprises du secteur d'énergie, nous recommandons également la mise en place d'**un numéro vert chez les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux de distribution.**

La plupart des entreprises d'énergie ne sont joignables que par téléphone, via un numéro payant, avec parfois de longs délais d'attente. Souvent, les clients sont dirigés vers des questionnaires numériques et des formulaires de réclamation. Cependant, tous les clients n'ont pas les capacités numériques nécessaires pour traiter ces questions et sont plus susceptibles de chercher une oreille attentive pour leurs questions et leurs problèmes. Bon nombre de ces clients en quête de renseignements finissent alors par s'adresser au Service de Médiation, sans que ce traitement de première ligne ne fasse partie de ses attributions. Plus de 6 000 appels téléphoniques en 2023 concernaient des questions pour lesquelles le client aurait dû s'adresser à la société d'énergie (fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution), souvent sans réussite.

Avis politique 16

De nombreux fournisseurs communiquent actuellement avec leurs clients par le biais de formulaires web ou de chats.

Lorsque ces entreprises correspondent ensuite par courrier électronique, elles le font à partir d'adresses électroniques auxquelles l'utilisateur ne peut pas répondre ("no-reply@..."). Si le client souhaite ensuite y répondre, il doit recommencer avec un nouveau message via le formulaire web.

Chaque entreprise d'énergie devrait donc fournir une adresse électronique accessible à ses clients afin que le dialogue numérique reste possible.

Un avantage supplémentaire est que les e-mails envoyés sont toujours sauvegardés par défaut dans la boîte aux lettres de l'utilisateur, ce qui permet de prouver facilement l'envoi de l'e-mail par la suite.

6.

MISE EN PLACE D'UNE PLATE-FORME ENERGETIQUE INTERFEDERALE

Les autorités
Régionales et
fédérales

Avis politique 17

Comme les questions et les rapports sur l'électricité et le gaz naturel peuvent également être liés, en tout ou en partie, à l'organisation régionale des marchés de l'énergie et aux défis dans le contexte de la transition énergétique, **le Service de Médiation préconise une plateforme énergétique interfédérale avec des informations fiables sur le marché de l'énergie et la transition énergétique.**

Pour les demandes de médiation concernant des plaintes et des litiges relatifs à des questions énergétiques fédérales et/ou régionales, le Service de Médiation pour l'Énergie reste le point de contact unique.

7. SERVICE DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE

Redevances en médiation

Avis politique 18

Responsabilisation des entreprises du secteur de l'énergie

Le Service de Médiation propose de **réviser la clé de répartition globale** qui fixe la part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation de la manière suivante :

- en prenant en compte 50 % (au lieu de 75 %) du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution ;
- en prenant en compte 50 % (au lieu de 25 %) du nombre total de plaintes enregistrées par le service de médiation à l'égard des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution.

7.

SERVICE DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE

Pouvoir

Avis politique 19

Élargissement des litiges en matière d'énergie pour lesquels le Service de Médiation pour l'Énergie est compétent.

Il semble souhaitable que le Service de Médiation pour l'Énergie soit également compétent pour tous les litiges sur les produits et services directement ou indirectement liés au fonctionnement du marché de l'énergie et à la transition énergétique, que le prestataire soit un fournisseur ou une autre entreprise. En effet, les consommateurs ne font pas toujours cette distinction.

Cet élargissement des pouvoirs du médiateur est conforme à la quatrième directive européenne sur l'électricité, qui a approuvé le rôle crucial des médiateurs dans le secteur de l'énergie. Ce faisant, elle impose également aux entreprises autres que les fournisseurs d'énergie (négociants, fournisseurs de services énergétiques, agrégateurs et tous les fournisseurs de contrats comportant des composantes énergétiques, y compris les offres groupées et les communautés énergétiques locales) de s'engager dans un suivi du règlement extrajudiciaire des litiges.

Avis politique 20

Légaliser l'enregistrement des plaintes téléphoniques.

Actuellement, il n'existe aucune disposition légale permettant de déposer une plainte par téléphone.

Cependant, le Service de Médiation note que plus de 6 000 questions et plaintes concernant les compagnies d'énergie sont traitées par téléphone chaque année sans que cette charge de travail supplémentaire ne soit compensée par une dotation en personnel appropriée ou un financement supplémentaire.

Afin d'aider davantage les consommateurs (vulnérables) et de permettre aux entreprises d'énergie de percevoir une contribution équitable pour ces plaintes, Le Service de Médiation propose que les **plaintes téléphoniques continuent également d'être traitées par écrit, dans la mesure où le client final concerné est d'accord.**

Cela peut se faire en résumant la plainte téléphonique par écrit et en l'envoyant par lettre ou par courrier électronique au plaignant pour approbation, puis en la remettant à la compagnie d'énergie.



www.mEDIATEURENERGIE.be



+32 (0)2 211 10 60 (les jours ouvrables de 9h00 à 12h00)



plainte@mediateurenergie.be



Déposer une plainte [via ce lien](#)



Boulevard du Roi Albert II 8, bus 6 - 1000 BRUXELLES



Annexe

Memorandum

Juillet 2024

Maurice Bohet & Eric Houtman

Médiateurs pour l'énergie

Ombudsdienst
Service de Médiation

voor
pour l'

ENERGIE 

Contenu

Avant-propos	4
1. PRIX ET TARIFS	8
Réintroduire la réglementation du filet de sécurité	8
Qu'est-ce que la réglementation sur le filet de sécurité ?	8
Contrats d'énergie variable	8
Primes de risque	10
Avis politique 2	11
Frais supplémentaires ou montants forfaitaires	11
La redevance fixe ou le coût de l'abonnement	12
Un coût ou un forfait supplémentaire pour les panneaux solaires	12
Coûts associés au partage d'énergie	12
Avis politique 3	13
Extension des bénéficiaires au taux social	13
Qu'est-ce que l'extension temporaire du tarif social ?	13
Avis politique 4	14
2. LES PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ	15
Pratiques de vente	15
Avis politique 5	18
Une meilleure protection pour les PME	18
Avis politique 6	19
Renforcer l'accord de consommation	19
Reprise injustifiée	19
Avis politique 7	20
Reprise de l'énergie lors d'un déménagement, d'un décès,	21
Avis politique 8	23

Avis politique 9.....	23
Reconnaissance et respect de l'Accord du consommateur	24
Avis politique 10.....	25
3. PROCESSUS DE FACTURATION	26
Facturation tardive	26
Avis politique 11	27
Délai de prescription de 2 ans	27
Avis politique 12	28
4. LA COLLECTE ET LE RECOUVREMENT DES DETTES ÉNERGÉTIQUES	29
Entrée en vigueur des nouvelles règles générales	30
Application cumulative	31
Que dit le nouveau règlement sur l'imputation des coûts dans le contexte du recouvrement des créances ?	31
Frais de rappel et de mise en demeure	31
Intérêts moratoires et dommages-intérêts liquidés	32
Compensation forfaitaire.....	34
Avis politique 13	35
5. ACCESSIBILITÉ DES ENTREPRISES DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE.....	37
Avis politique 14	38
Avis politique 15	39
Appels téléphoniques concernant les compagnies d'énergie en 2023	40
Avis de politique générale 16	40
MISE EN PLACE D'UNE PLATE-FORME ÉNERGÉTIQUE INTERFÉDÉRALE	41
AVIS POLITIQUE 17	43
6. REDEVANCES DE MÉDIATION : RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE	43
Avis politique 18.....	46
7. FONCTIONNEMENT ET MISSIONS DU SERVICE DE MÉDIATION.....	47

Pouvoirs des Médiateurs pour l'Énergie.....	47
Avis politique 19	48
Avis politique 20	48

Avant-propos

Le Service de Médiation pour l'Énergie est un service fédéral autonome ayant la personnalité juridique, compétent pour la répartition des demandes et des plaintes concernant le fonctionnement du marché d'électricité et de gaz naturel et pour le traitement de tout différend entre un client final et une entreprise d'électricité et de gaz naturel.

Sur la base de notre mission, des données relatives aux plaintes et de notre expérience en matière de médiation, nous formulons des recommandations politiques en application de l'article 27, §1, deuxième alinéa, 4° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Depuis la création du Service de Médiation en 2010, et notamment lors des crises sanitaire et énergétique, nous constatons que ces recommandations politiques ont été régulièrement prises en compte par les décideurs politiques, en l'occurrence les membres du Gouvernement fédéral et/ou le Législateur fédéral.

Nous pensons aux éléments suivants :

- L'interdiction par principe de la facturation d'une indemnité lors de la résiliation d'un contrat de fourniture par les clients résidentiels ou les PME.
- Les améliorations de l'[accord du consommateur](#) « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », tels que
 - toujours offrir la possibilité de payer à la fois par virement bancaire et par domiciliation bancaire ;
 - la possibilité d'émettre un ordre de domiciliation uniquement pour les factures d'acompte et non pour les factures annuelles ou les factures finales.
- L'extension temporaire des tarifs sociaux (du 1er février 2021 au 30 juin 2023) aux personnes ayant droit à l'augmentation de l'allocation d'assurance maladie. Près d'un million de familles ont ainsi été très bien protégées contre les prix élevés de l'énergie qui ont grevé le budget de nombreuses familles pendant la crise corona et de l'énergie.
- L'extension de l'application du tarif social à partir du 1er juillet 2022 à la fourniture de chaleur par un réseau de chaleur dans un bâtiment loué par :
 - une société de logement social ;
 - les sociétés régionales de logement ;

- Les agences immobilières sociale reconnus par le gouvernement régional (le Fonds flamand du logement, le Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie et le Fonds du logement de la Région de Bruxelles-Capitale) ;
 - le CPAS.
- Un certain nombre de mesures qualitatives visant à renforcer la position des consommateurs et des PME sur le marché de l'énergie et qui ont été élaborées pendant la crise énergétique.
 - Depuis le 1/1/2022, les fournisseurs d'énergie doivent informer clairement leurs clients lorsque leur contrat à durée déterminée arrive à échéance ou que leur contrat à durée indéterminée n'est plus un produit actif, en leur envoyant **une nouvelle proposition de contrat** deux mois avant la date de fin de leur contrat ou avant que le produit ne soit plus activement proposé et en leur demandant d'accepter explicitement cette nouvelle proposition. Si le client ne répond pas, le fournisseur doit leur proposer le produit équivalent le moins cher (loi du 4 juin 2021 modifiant diverses dispositions relatives à la reconduction des contrats d'énergie des clients résidentiels et des PME, Moniteur belge du 30 juin 2021).
 - Finies les augmentations unilatérales ou artificielles des factures anticipées. Le fournisseur d'énergie et le client doivent tous deux convenir de la **méthode de calcul des avances**. Elle doit être basée sur des données concrètes et ne peut être appliquée que si le client ne s'y oppose pas dans les 15 jours suivant la notification. Si le client propose lui-même de modifier le montant de l'avance, le fournisseur doit justifier son refus. Cela évitera aux fournisseurs d'augmenter artificiellement les acomptes et les clients se verront facturer des acomptes aussi proches que possible de leur consommation réelle (loi du 28 février 2022 portant diverses dispositions en matière d'énergie, Moniteur belge du 8 mars 2022).

- Afin d'améliorer l'**accessibilité** téléphonique et numérique **des services clients** des fournisseurs, les fournisseurs d'énergie ont convenu avec l'autorité fédérale d'[une déclaration d'engagement au gouvernement fédéral](#) et l'ont remise à la secrétaire d'État à la protection des consommateurs le 17 octobre 2022.
- Par le biais d'un protocole conclu le 3 février 2023 avec les fournisseurs d'énergie, elle a également prévu de **proposer aux clients à taux variable, de manière proactive et tous les quatre mois, un ajustement (réduction) des avances** auquel ils peuvent consentir ou non.
- Le 27 mars 2023, un "[Code de conduite pour la protection des indépendants et des PME sur le marché de l'électricité et du gaz](#)" a été conclu avec les principaux fournisseurs d'énergie du pays.
- L'introduction du livre XIX "Dettes de consommation" dans le code de droit économique (non seulement en ce qui concerne les dettes de consommation auprès des entreprises énergétiques, mais aussi auprès d'autres entreprises), avec certaines réponses aux recommandations politiques du Service de Médiation, à savoir un **premier rappel gratuit et la fixation de montants maximaux pour les clauses d'indemnisation** en cas de non-paiement.
- Des règles plus strictes sur la vente de contrats de fourniture d'énergie dans le cadre d'une visite non sollicitée de l'entreprise au domicile des consommateurs : à partir du 1er janvier 2024, les vendeurs devront respecter un délai de réflexion de trois jours. En conséquence, ils ne pourront plus faire signer un contrat dès la première visite, mais le contrat ne sera valable que si le consommateur confirme la proposition après un délai d'au moins trois jours. Concrètement, le vendeur ne pourra faire au consommateur qu'une offre non contraignante à domicile, signée uniquement "pour réception". Toujours prévu dans la nouvelle réglementation : en tant que consommateur, vous pouvez indiquer que, pour une période d'un an, vous ne souhaitez plus être contacté par le fournisseur d'énergie concerné ou le vendeur dans le cadre d'un démarchage à domicile.
- Des règles plus strictes pour les ventes par téléphone ou le télémarketing avec double consentement ou confirmation de l'offre par le consommateur et l'entreprise d'énergie (article VI.46, §6/1 du Code de droit économique tel qu'inséré par l'article 5 de la loi du 3 mai 2024 portant des dispositions diverses en matière d'économie, Moniteur belge du 31 mai 2024).

Les Médiateurs se félicitent donc de l'accueil réservé aux recommandations dans le passé (récent). Mais, bien entendu, le travail n'est pas encore terminé.

Pour mieux protéger et/ou renforcer les consommateurs et les PME dans la transition énergétique, le Service de Médiation préconise une "Démocratisation" des objectifs de "Décarbonisation", de "Décentralisation" et de "Digitalisation". Ces 4 D sont indispensables pour atteindre les objectifs européens, belges, régionaux et locaux dans une transition énergétique accessible, saine et abordable. "Nous ne pouvons laisser personne de côté" est un slogan qui revient régulièrement lorsqu'on parle de la transition énergétique, mais il faudra aussi le réaliser.

Le Service de Médiation fédéral tente d'apporter sa contribution en soulignant certaines mesures visant à garantir de bonnes pratiques de marché et une protection solide des consommateurs.

Nous pensons donc, à partir de notre expérience de médiation, aux propositions suivantes qui prennent en compte les caractéristiques de la fourniture d'électricité et de gaz naturel en tant que produits d'importance vitale pour les ménages et les entreprises.

1. PRIX ET TARIFS

Réintroduire la réglementation du filet de sécurité

Qu'est-ce que la réglementation sur le filet de sécurité ?

Le gouvernement fédéral a introduit le mécanisme du filet de sécurité au début de l'année 2013 afin de permettre un contrôle approfondi des prix de l'énergie.

Les fournisseurs d'énergie ont été autorisés à indexer trimestriellement les prix variables de l'énergie après contrôle de la CREG. La CREG a contrôlé l'indexation correcte des prix et a comparé les augmentations de prix avec celles de consommateurs similaires dans les pays voisins. Les prix de l'électricité et du gaz pour les ménages et les PME ne doivent pas être plus élevés que dans les pays voisins.

Ce mécanisme de filet de sécurité a été supprimé le 31 décembre 2017.

Contrats d'énergie variable

Le rapport d'activité 2023 du Service de Médiation montre que l'application et la transparence des paramètres d'indexation dans les contrats d'énergie à prix variables sont régulièrement contestées. Les fournisseurs ne sont pas obligés d'utiliser des offres de prix librement accessibles et n'ont parfois pas mis l'historique à disposition, ou seulement sur demande. Depuis le 1er juillet 2024, cependant, les fournisseurs d'énergie en Flandre sont obligés de publier sur leur site web les valeurs d'indexation réelles des 18 mois précédents des paramètres utilisés dans les formules de prix des produits à prix variables (y compris les contrats de rachat) (décret flamand sur l'énergie du 16 juillet 2023, art. 12).

Outre la transparence des paramètres, la compréhension de la formule tarifaire dans son ensemble est également un sujet de plainte.

Les clients doivent se contenter des estimations des comparateurs de prix ou du scan de la CREG pour vérifier s'ils disposent d'un contrat d'énergie suffisamment avantageux. Les plus férus de chiffres peuvent également se plonger dans la comparaison de formules de prix composées de l'abonnement, du paramètre d'indexation, de la marge sur le paramètre d'indexation et de la majoration.

Un client peut être en mesure de trouver des cotations de prix sur le marché spot, des prix de gros par mois ou par trimestre sur les bourses d'électricité internationales ou européennes. À défaut, il ne peut se fier qu'aux prix annuels estimés par les régulateurs de l'énergie sur leurs simulateurs de prix et sur la base des tendances de prix attendues pour les 12 mois à venir.

Un exemple concret

Certains fournisseurs d'énergie ont augmenté la composante énergie de la carte tarifaire, en l'occurrence la formule de prix variable de l'énergie, d'un facteur de 7 ou plus à un moment où les prix du marché international étaient déjà élevés de manière inédite. Par exemple, un fournisseur a justifié le prix de l'énergie sur la carte tarifaire en se référant aux prix élevés du marché, alors qu'en fait le prix sur la carte tarifaire était basé sur une valeur de paramètre de marché à long terme qui était beaucoup plus basse au cours du trimestre précédent.

"Vos formules tarifaires actuelles :

*Électricité : double compteur : formule jour $0,001228 * E_{MarketCWE} + 0,005Sc3$, formule nuit $0,000Sc7 * E_{MarketCWE} + 0,0034c3$.*

Vos nouvelles formules tarifaires :

*Électricité : double compteur : formule jour $0,0012c8 * E_{MarketCWE} + 0,422c53$, formule nuit $0,000S8c * E_{MarketCWE} + 0,380358$.* "

Le fournisseur a donc compensé la baisse des prix du marché par une augmentation substantielle de la formule tarifaire par le biais de ce que l'on appelle la majoration.

Gaming

[Dans le passé, la CREG a elle-même parlé de "gaming"](#), c'est-à-dire qu'un fournisseur passe régulièrement d'une indexation à l'autre sur une base mensuelle ou trimestrielle dans le seul but de faire bonne figure dans les résultats des comparateurs de prix existants. Dans la pratique, il n'y a cependant aucune garantie d'un contrat effectivement avantageux. Il est donc difficile pour les consommateurs d'énergie de faire les bons choix et de s'y retrouver.

Avis politique 1

Réintroduire le filet de sécurité de la régulation des prix variables de l'énergie, où la CREG contrôle et approuve les augmentations de prix et les prix des nouveaux contrats d'énergie. Depuis sa suppression, le marché de l'énergie est devenu beaucoup plus complexe. Par conséquent, certains clients n'ont pas encore franchi le pas vers une participation active au marché de l'énergie. D'autres risquent encore d'abandonner le marché.

Avant même la crise de l'énergie, le Service de Médiation avait préconisé le retour à une réglementation "attrape-tout". Cette réintroduction n'est certainement pas un luxe inutile pour les nouveaux contrats d'énergie variable, étant donné la complexité des formules tarifaires des prix indexés de l'énergie.

Primes de risque

Outre la réintroduction du mécanisme du filet de sécurité pour les contrats d'énergie variable, le Service de Médiation préconise également une réglementation supplémentaire du filet de sécurité pour les nouveaux contrats fixes mis sur le marché et les primes de risque associées.

Depuis 2023, de plus en plus de fournisseurs proposent à nouveau des contrats à prix fixe, bien qu'avec une période d'appel d'offres limitée et généralement avec des volumes limités afin de maintenir le nombre de soumissionnaires sous contrôle. Ces prix fixes comprennent également une prime de risque au cas où le fournisseur ne pourrait pas livrer les volumes achetés pendant toute la période contractuelle si le client annule ou résilie le contrat à prix fixe avant son terme.

Ces primes de risque rendent les contrats d'énergie fixes plus chers de plusieurs centaines d'euros par an que les contrats variables. Les fournisseurs d'énergie, par l'intermédiaire de leur fédération professionnelle FEBEG, plaident donc pour la réintroduction d'une indemnité de rupture pour les clients d'énergie qui résilient ou mettent fin prématurément à leur contrat d'énergie fixe. Une telle indemnité de résiliation est autorisée par les directives européennes relatives à l'électricité et au gaz naturel, pour autant qu'un contrôle réglementaire soit prévu. Dans le cas d'une éventuelle réintroduction de l'indemnité de rupture, le Service de Médiation préconise non seulement ce contrôle de l'indemnité de rupture, mais aussi une réglementation du filet de sécurité pour le prix total de l'énergie des nouveaux contrats d'énergie fixes proposés sur le marché.

Avis politique 2

Outre la réintroduction d'un mécanisme du filet de sécurité pour les contrats d'énergie variable, le Service de Médiation préconise également une réglementation supplémentaire du filet de sécurité pour les nouveaux contrats à prix fixe lancés sur le marché et les primes de risque associées.

Outre la transparence des prix variables et fixes de l'énergie (avec prime de risque), les clients finaux sont de plus en plus souvent confrontés à des suppléments, des montants forfaitaires ou des coûts supplémentaires facturés par certains fournisseurs d'énergie.

Frais supplémentaires ou montants forfaitaires

Outre la redevance fixe (ou redevance d'abonnement), les cartes tarifaires et les factures d'énergie comportent de plus en plus d'autres frais supplémentaires ou forfaits. Ils donnent lieu à peu de plaintes lorsqu'ils sont clairement communiqués avant le contrat et que les conditions et délais contractuels sont respectés.

En effet, ces coûts ou montants forfaitaires ne peuvent pas conduire à une modification unilatérale des conditions (de prix) pendant la durée du contrat et ne peuvent donc être facturés que dans le cas de nouveaux contrats d'énergie ou de renouvellement de contrats d'énergie, à condition qu'ils soient clairement communiqués au client avant qu'il ne prenne la décision d'accepter l'offre en toute connaissance de cause. Bien entendu, la question reste de savoir dans quelle mesure ces coûts supplémentaires ou ces montants forfaitaires couvrent effectivement les coûts réels. En outre, ces coûts supplémentaires ou ces taux forfaitaires rendent les factures d'énergie moins transparentes et rendent la comparaison des contrats d'énergie plus difficile. Les consommateurs et les PME ne devraient pas se contenter de regarder la composante énergétique par kWh consommé ou injecté, mais également prendre en compte ces autres coûts ou montants forfaitaires afin d'effectuer une comparaison correcte.

Quelques exemples de frais supplémentaires facturés par certains fournisseurs d'énergie sont brièvement présentés ci-dessous sur la base des fiches tarifaires de janvier 2024.

La redevance fixe ou le coût de l'abonnement

À partir du 1er juillet 2022, si un client final exerce son droit de résiliation à tout moment d'un contrat de fourniture d'énergie pour le gaz naturel et/ou l'électricité, un fournisseur sera toujours autorisé à facturer une **redevance fixe** convenue dans les contrats avec un prix de l'énergie variable :

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

Aucune réglementation légale n'est prévue pour les accords sur les prix fixes de l'énergie.

Toutefois, des accords ont été conclus avec les fournisseurs qui ont signé ce que l'on appelle l'[accord du consommateur](#) (voir également l'Avis politique 10). Dans ce cas, le fournisseur peut :

- ne facturer la redevance fixe qu'à un taux forfaitaire (pour une année contractuelle complète) pour les contrats d'une durée supérieure à un an.
- ne facturer qu'un forfait au prorata du nombre de jours de livraison pour les contrats à durée déterminée d'un an ou indéterminée.

Un coût ou un forfait supplémentaire pour les panneaux solaires

Certains fournisseurs facturent un **coût ou un forfait supplémentaire** pour les clients équipés de panneaux solaires. Ce forfait est calculé en fonction de la capacité de l'onduleur et peut s'élever à plus de 4 euros par kVa et par mois. Si l'onduleur a une capacité de 4 kVa, ce surcoût s'élève à 192 euros par an pour un forfait de 4 euros par mois. Chez certains fournisseurs, ce forfait n'est facturé qu'aux clients disposant d'un compteur analogique inverseur, mais certains fournisseurs le facturent également aux clients disposant d'un compteur numérique (qui leur donne droit à un contrat d'injection avec prime d'injection).

Coûts associés au partage d'énergie

Les personnes qui souhaitent partager ou vendre l'énergie qu'elles produisent et qui disposent d'un compteur numérique peuvent le faire avec n'importe quel fournisseur. Le

partage d'énergie entraîne des **coûts et/ou des conditions supplémentaires** (en raison de la complexité de la facturation), tant pour le distributeur/producteur/vendeur d'énergie que pour le destinataire/consommateur de l'énergie partagée. Ces coûts peuvent atteindre 150 euros par an.

Avis politique 3

Le Service de Médiation demande que le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, contrôle et approuve les coûts ou forfaits supplémentaires facturés par les fournisseurs.

Cela pourrait renforcer la confiance dans le marché de l'énergie, tant pour les clients finaux que pour les fournisseurs d'énergie.

Une telle réglementation globale du filet de sécurité des contrats d'énergie variables et fixes, y compris les coûts supplémentaires et les montants forfaitaires facturés, permettrait aux clients de choisir en toute connaissance de cause les produits les moins chers sur le marché de l'énergie pour répondre à leurs besoins énergétiques. En effet, des études menées par le régulateur fédéral, la CREG, montrent depuis des années que seuls 10 % des clients choisissent effectivement l'un des 10 contrats d'énergie les moins chers du marché !

Extension des bénéficiaires au taux social

Qu'est-ce que l'extension temporaire du tarif social ?

Du 1er février 2021 au 30 juin 2023 (pendant la pandémie covid et la crise énergétique), le tarif social pour l'électricité et le gaz naturel s'appliquait également aux ménages ayant droit à l'allocation majorée de l'assurance maladie. Cette extension temporaire correspondait au groupe cible du Fonds Social Chauffage qui donne droit à une prime de mazout de chauffage par l'intermédiaire du CPAS. Cette extension a presque doublé le nombre de bénéficiaires (450 000 pour l'électricité et 270 000 pour le gaz) et n'était plus financée par la contribution fédérale qui alimentait le Fonds "Clients protégés" (géré par le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG). Ce financement est désormais assuré par le produit des accises (spéciales) sur les produits énergétiques tels que l'électricité et le gaz naturel. L'élargissement de l'accès au tarif social a permis d'offrir une énergie abordable au tarif social à environ 1 million de familles vulnérables, ce qui correspond au nombre de familles exposées au risque de pauvreté énergétique en Belgique (21,8 % des familles belges étaient confrontées à la pauvreté énergétique en 2022 selon le Baromètre de la pauvreté énergétique de la Fondation Roi Baudouin).

Avis politique 4

Étendre de manière permanente les bénéficiaires du tarif social aux mêmes catégories que les bénéficiaires du Fonds Social Chauffage.

Les chiffres de la pauvreté énergétique et la bonne protection des ayants droit pendant la crise corona et énergétique soulignent la nécessité de relancer l'accès élargi au tarif social pour l'électricité et le gaz naturel et de l'intégrer structurellement dans la politique belge de lutte contre la pauvreté énergétique.

Il est demandé d'affiner le groupe cible des bénéficiaires en fonction du statut, du revenu et, si nécessaire, du patrimoine. Cette demande a certainement du sens, mais elle ne doit pas empêcher ou retarder l'expansion permanente des bénéficiaires du tarif social. En outre, il faut veiller à ce que l'élargissement ou l'affinement du groupe cible n'interfère pas avec l'automatisation des droits au tarif social. Après tout, cette automatisation est très efficace pour lutter contre le non-recours aux droits dans le domaine de l'énergie et constitue un exemple pour l'automatisation des droits sociaux dans d'autres économies (de réseau) telles que les transports publics, les services postaux et les télécommunications.

Les crises sanitaire et énergétique ont montré que le risque de pauvreté énergétique peut être atténué par les décideurs politiques pour les familles qui n'ont actuellement plus droit aux tarifs sociaux plafonnés, même si elles ont un statut ou des revenus peu enviables comme les invalides de l'INAMI ou les familles ayant des revenus professionnels ou de remplacement limités, comme les familles monoparentales (actives) avec ou sans enfants.

2. LES PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ

Pratiques de vente

Depuis 2014, le Service de Médiation a constaté un nombre croissant de plaintes concernant des pratiques de vente plus actives, et parfois agressives, en dehors des locaux de vente (en particulier les ventes en porte-à-porte) de la part des fournisseurs d'énergie. Pendant la crise sanitaire, le nombre de plaintes et de rapports concernant cette pratique de vente a diminué, car il n'était pas permis d'approcher physiquement les clients potentiels pendant cette période.

Après la pandémie, les ventes par téléphone et autres ventes à distance par l'intermédiaire d'agences commerciales et d'agents, indépendants ou non, ont également augmenté. Ce phénomène était également très visible dans le nombre de plaintes déposées en 2022, qui montrait également qu'un certain nombre de fournisseurs d'énergie ou de plates-formes énergétiques ne respectaient pas suffisamment les règles relatives à la vente à distance telles qu'elles sont énoncées dans l'[Accord du consommateur](#).

Dans ces plaintes et signalements, la discussion s'est concentrée sur le consentement du consommateur au contrat d'énergie proposé. En effet, changer de fournisseur d'énergie ou changer de contrat avec le même fournisseur d'énergie ne peut se faire que sur la base d'un contrat auquel le consommateur a explicitement consenti.

Le consentement du consommateur est donné par l'intermédiaire d' :

- une signature manuscrite ou électronique qualifiée ;
- un autre moyen, par exemple une signature électronique avancée ou ordinaire .

Toutefois, en cas de litige, c'est au fournisseur d'énergie de fournir des preuves de :

- l'identité du consommateur ;
- son accord ;
- l'intégrité de l'accord auquel le consommateur a consenti.

Le nombre total de plaintes et de signalements sur les pratiques de vente a évolué comme suit :

Année	nombre de plaintes et de signalements
2014	178
2015	251
2016	261
2017	428
2018	483
2019	800
2020	628
2021	456
2022	1.650
2023	225

A partir de 2023, on observe donc une forte baisse du nombre de plaintes et de signalements sur les pratiques de vente. Cela s'explique en partie par l'annonce de règles plus strictes en matière de vente hors établissement et à distance.

Depuis le 1er janvier 2024, de nouvelles règles sont en vigueur pour les contrats de fourniture de gaz et/ou d'électricité. Ces nouvelles règles sont les suivantes :

- des dispositions générales, telles **qu'un droit de rétractation de 14 jours pour tous les types de contrats de fourniture de gaz et/ou d'électricité et quel que soit le mode de vente ;**
- des dispositions spécifiques pour la **vente à domicile**, telles que la possibilité de s'opposer à la vente à domicile de contrats d'énergie et un délai d'attente de trois jours, que les vendeurs doivent désormais respecter. Ainsi, ils ne sont plus autorisés à faire signer un contrat lors de la première visite, mais le contrat n'est valable que si le consommateur confirme la proposition après un délai d'au moins trois jours. Concrètement, le vendeur ne peut faire au consommateur qu'une offre non contraignante à domicile, signée uniquement "pour réception". Cette offre ne devient effective que si le consommateur l'accepte après un délai d'au moins trois jours. Cette acceptation peut se faire par courrier ou par téléphone, par exemple, en fonction de ce qui a été convenu au préalable entre l'entreprise et le consommateur. En outre, le

consommateur dispose toujours d'un droit de rétractation de deux semaines à partir du moment où il a accepté l'offre.

Dans le cadre du nouveau système, les consommateurs peuvent également indiquer qu'ils ne souhaitent plus être contactés par le fournisseur ou le vendeur d'énergie concerné dans le cadre d'une vente de porte-à-porte pendant une période d'un an.

Pour la vente par téléphone, un nouvel alinéa 6/1 de l'article VI.46 du Code économique stipule : " Lorsque le contrat est conclu par téléphone, l'entreprise doit confirmer l'offre au consommateur, qui n'est lié qu'après avoir signé l'offre ou envoyé son consentement au moyen d'un support d'information durable pour les contrats de fourniture de gaz ou d'électricité, ... ".

Par conséquent, pour les ventes par téléphone de contrats d'énergie, le consommateur doit confirmer explicitement le contrat par écrit (par courrier, e-mail, fax ou autre support durable ou autre moyen de communication électronique), mais le fournisseur d'énergie doit également confirmer l'offre au consommateur. Si le fournisseur redirige le consommateur vers son site web pendant l'appel téléphonique pour finaliser le contrat, cela ne le dispense pas des obligations applicables à la vente par téléphone.

Ces règles étaient déjà prévues dans ce que l'on appelle l'[Accord du consommateur](#), mais les inscrire juridiquement dans le Code de droit économique par le biais de l'article 5 de la loi du 3 mai 2024 portant diverses dispositions en matière économique (Moniteur belge du 31 mai 2024) apporte évidemment plus de sécurité juridique aux consommateurs : elle rend ces dispositions applicables à tous les fournisseurs d'énergie qui vendent par téléphone, et pas seulement à ceux qui se sont engagés à le faire en signant [l'Accord du consommateur](#).

Avec ces nouvelles règles plus strictes pour la vente à domicile et par téléphone, le régulateur fédéral et le Législateur ont répondu au " New Deal pour les consommateurs " européen dans lequel la directive sur les pratiques commerciales déloyales a été modifiée par le Conseil européen le 8 novembre 2019. La Belgique clarifie ainsi les règles visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs contre les pratiques de marketing ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses dans le cadre de la vente hors établissement.

Le Service de Médiation continuera à surveiller ces pratiques de vente par le biais des plaintes et des signalements qu'il envoie à la Direction générale de l'inspection économique

du SPF Économie. En effet, l'objectif est de protéger les consommateurs contre les pratiques de vente agressives et trompeuses à la porte ou par télémarketing, ainsi que contre d'autres pratiques de vente en dehors des locaux de vente de l'entreprise et autres que le domicile du consommateur.

Avis politique 5

Pour la vente de contrats d'énergie en dehors des locaux de vente du vendeur ou dans les locaux de vente au détail d'un autre vendeur, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas à l'entreprise, les États membres peuvent également introduire des dispositions proportionnées et non discriminatoires. Nous pensons en conséquence à établir dans ces cas une protection similaire à celle pour les ventes de porte à porte où les vendeurs doivent respecter un délai de réflexion de trois jours.

Une meilleure protection pour les PME

Étendre la protection juridique des consommateurs aux PME du secteur de l'énergie (utilisateurs non résidentiels ayant une consommation annuelle maximale de 100.000 kWh de gaz ou de 100.000 kWh d'électricité).

Le 27 mars 2023, un ["Code de conduite pour la protection des indépendants et des PME sur le marché de l'électricité et du gaz"](#) a été convenu avec les principaux fournisseurs d'énergie du pays.

C'est une bonne chose car les PME et les petits indépendants (commerçants, friteries, boulangers, etc.) ne bénéficient pas de la même protection que les consommateurs, car ils sont considérés comme des clients finaux professionnels. Le cas échéant, les conditions contractuelles et le Code civil s'appliquent.

La pratique montre que ces PME et petits indépendants, qui sont considérés comme des professionnels par la loi et l'["Accord du consommateur"](#), n'ont souvent pas les connaissances utiles et nécessaires pour faire face aux problèmes auxquels ils sont confrontés. Les factures qu'ils reçoivent sont souvent simplement transmises à un comptable pour qu'il mette de l'ordre dans les comptes. Cependant, le comptable ne les aide pas à rechercher un fournisseur plus avantageux ou ne peut pas les aider davantage lorsqu'ils sont confrontés par exemple à des retards de facturation de la part de leur fournisseur. Lors de la révision de la législation fédérale sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel en 2012, un certain

nombre de dispositions ont été introduites qui s'appliquent également aux PME. Par exemple, elle a introduit l'interdiction de facturer des frais de rupture en cas de résiliation anticipée du contrat de fourniture d'énergie par le client, une interdiction qui protège non seulement les clients résidentiels, mais aussi les PME. Une définition juridique des PME a également été introduite en 2012, sans que des droits supplémentaires soient attachés à la protection contre certaines pratiques commerciales et de vente des entreprises du secteur de l'énergie.

Avis politique 6

[Dans son avis politique 24.015 du 15 janvier 2024](#), le Service de Médiation préconise donc une harmonisation plus poussée des règles de protection des clients résidentiels et de celles des PME.

Renforcer l'accord de consommation

Le Service de Médiation a déjà transmis et discuté de plusieurs propositions aux décideurs politiques afin d'améliorer des éléments ponctuels dans l'[accord de consommation](#) actuel. Le Service de Médiation est bien entendu disponible pour développer davantage et discuter de ces propositions dès qu'une évaluation et une éventuelle révision de l'accord du consommateur seront entamées. **Toutefois, le Service de Médiation souhaite attirer l'attention sur un certain nombre de réglementations qui sont plutôt urgentes par nature parce qu'elles ont un impact important sur les opérations quotidiennes des fournisseurs et de leurs clients.** En effet, depuis l'introduction du protocole de communication MIG6, nous avons constaté une augmentation significative du nombre de plaintes concernant la prise de contrôle injustifiée d'un point d'accès (auparavant également appelé Mystery Switch) et la procédure de reprise de l'énergie en cas de déménagement, de décès, ...

Reprise injustifiée

Dans le cas d'une reprise injustifiée, le client est repris à son insu par un autre fournisseur d'énergie. La cause d'un changement de fournisseur injustifié est généralement une erreur dans l'enregistrement du (des) code(s) EAN¹ et est établie lorsque le client final reçoit par la

¹ La numérotation européenne des articles est un code unique pour le compteur, composé de 18 chiffres, qui désigne un point de livraison d'électricité ou de gaz naturel.

suite une carte de relevé de compteur du gestionnaire de réseau et une lettre de son fournisseur d'énergie.

De telles situations ont été signalées au Service de Médiation 852 fois en 2023 (contre 1 042 fois en 2022 et seulement 182 fois en 2021), ce qui reste préoccupant. Habituellement, ces changements de fournisseurs injustifiés sont rectifiés dans un délai raisonnable, mais en 2022 et 2023, cela n'a certainement pas toujours été le cas. Le Service de Médiation a donc signalé ces problèmes aux régulateurs de l'énergie, car le problème est aggravé si le client concerné ne peut pas poursuivre son contrat initial avec son fournisseur actuel et risque donc d'être livré à un contrat plus cher (variable) en cas de résiliation.

Ainsi, à l'origine de la reprise injustifiée, il y a généralement une erreur administrative, lorsqu'un fournisseur associe le nom et l'adresse d'un (nouveau) client à un code EAN lié à l'adresse d'un autre client. Il incombe alors au nouveau fournisseur (dit pirate) d'annuler la reprise injustifiée. Pour éviter autant que possible ces situations ennuyeuses, il existait auparavant une règle selon laquelle aucune consommation ne pouvait être facturée par le fournisseur d'énergie détourné, ni par le fournisseur d'énergie dit pirate. Entre-temps, il est apparu clairement que cette sanction a été supprimée pour le fournisseur détourné, qui peut toujours ramener rétroactivement son client au contrat initial. En outre, les nouvelles lignes informatiques et de communication via MIG6 et ATRIAS montrent que le risque d'erreurs administratives et humaines est plus élevé.

Avis politique 7

Le Service de Médiation préconise de revenir à la situation antérieure au MIG6 avec la disposition suivante : "Le fournisseur qui a demandé à tort le changement de fournisseur ne peut pas facturer l'utilisateur du réseau concerné et remboursera toutes les factures déjà payées par le client final repris à tort. En effet, ce fournisseur n'a pas conclu de contrat d'énergie avec le client final concerné.

Le fournisseur effectif ne peut pas non plus facturer les coûts de l'énergie ou la consommation parce qu'il n'a pas approvisionné le client final".

Reprise de l'énergie lors d'un déménagement, d'un décès, ...

Près de 2 000 plaintes ont également été signalées concernant des reprises d'énergie en 2023. C'est encore plus qu'en 2022 (1 989 plaintes en 2023 contre 1 898 plaintes en 2022) et même trois à quatre fois plus que les années précédentes.

Jusqu'à l'entrée en vigueur de la nouvelle plateforme de communication et de données MIG6 fin 2021, le Service de Médiation a connu des résultats positifs grâce au document unifié de transfert d'énergie préparé par les régulateurs régionaux et mis à disposition par les fournisseurs d'énergie au client pour communiquer un déménagement et un relevé de compteur à la date du déménagement. Ce document de transfert d'énergie a été remanié en 2019 et se compose désormais de deux documents : un document classique et un document pour le déménagement d'un bâtiment ou d'un logement équipé d'une installation de production d'énergie renouvelable décentralisée (par exemple, des panneaux solaires).

Ce document de reprise des énergies perd évidemment de son utilité et de sa valeur s'il s'avère que le nouveau protocole de communication MIG6 se débarrasse d'un certain nombre de certitudes pour un déménagement en toute quiétude, à savoir la notification d'un déménagement ainsi qu'un document de reprise signé par les deux parties (l'ancien et le nouveau propriétaire/occupant).

Depuis l'introduction du MIG6, nous avons observé des problèmes dans le traitement des déménagements où les fournisseurs (se référant souvent au gestionnaire du réseau de distribution) ne respectent pas la date du déménagement et/ou les relevés de compteur à cette date, lors de l'établissement de la facture finale de l'**ancien occupant** ou de la facture au nom du **nouvel occupant** qui conteste alors également les relevés de compteur initiaux et la date de début de son contrat.

D'après les réponses que nous recevons des acteurs du marché, il semble que le problème découle du principe des "périodes de consommation contiguës", selon lequel l'occupant qui conclut son contrat à temps doit payer la consommation du compteur ou la durée contractuelle de l'occupant ou du propriétaire précédent qui n'a pas conclu de contrat avec un fournisseur d'énergie commercial.

En tant que Service de Médiation, nous ne pouvons évidemment pas accepter qu'un résident qui remplit toutes ses obligations contractuelles soit puni pour le résident qui ne signale pas la date de son déménagement ou qui oublie/néglige de déclencher un contrat de fourniture d'énergie à sa nouvelle adresse.

Point d'action pour l'occupant précédent

La situation étant actuellement organisée au niveau du marché, il reste difficile pour le Service de Médiation de trouver une solution satisfaisante. Un grand nombre de familles (vulnérables) signalent leur déménagement par téléphone. Des problèmes se posent alors lorsqu'il n'y a plus de trace de ce déménagement, que ces familles n'ont pas communiqué les relevés de compteur au fournisseur (et au propriétaire de la maison) ou que le nouvel occupant n'a pas conclu lui-même un contrat d'énergie.

Le fournisseur continuera à facturer la consommation d'énergie au locataire ou à l'occupant précédent. Ce n'est que lorsque le propriétaire ou le nouvel occupant/locataire conclut un contrat d'énergie pour ce point de prélèvement que la facturation au nom de l'ancien occupant ou locataire peut être interrompue. Toutefois, la consommation d'énergie entre la date d'emménagement et la date du contrat ne peut pas être facturée au propriétaire ou au nouvel occupant. En effet, le fournisseur n'a pas de contrat avec le propriétaire ou le nouvel occupant.

Dans le passé (avant la nouvelle plate-forme de données MIG6), si le fournisseur d'énergie de l'occupant sortant constatait qu'un nouveau contrat d'énergie n'avait pas été conclu pour le point d'accès repris avec le fournisseur lui-même ou un autre fournisseur, il devait entamer la procédure dite MOZA (déménagement sans rendez-vous) afin d'exhorter, voire de forcer, le nouveau locataire ou le propriétaire à conclure un contrat d'énergie. Il semble que cette procédure MOZA (remplacée par une procédure ILC ou Initiate Leaving Customer) offre des possibilités aux fournisseurs de régulariser des consommations sans contrat alors que cela relève de la seule compétence du gestionnaire de réseau de distribution. Ce n'est pas au résident sortant de supporter ce risque en se portant garant d'une consommation pour laquelle aucun contrat d'énergie n'a été conclu par le nouveau résident ou propriétaire.

Point d'action pour le nouveau résident.

Pour le nouvel occupant qui remplit ses obligations contractuelles, cela peut avoir pour conséquence que son contrat commence à une date à laquelle il n'était pas encore responsable des fournitures d'énergie concernées. Avec le MIG6, un nouveau contrat d'énergie est automatiquement lancé à une date qui correspond au dernier contrat enregistré pour le lieu de fourniture. Une telle procédure n'est pas acceptable pour le nouvel occupant, car il ne peut ou ne doit pas être tenu responsable de l'absence de conclusion d'un contrat d'énergie par l'occupant ou le propriétaire précédent.

Le nouvel occupant peut demander une rectification sur la base de son document de transfert d'énergie, mais même s'il dispose de ce document, le fournisseur d'énergie n'effectuera pas d'ajustement dans certains cas. Dans le cas d'un contrat établi par voie numérique, l'argument utilisé est qu'une notification de la modification de la date de début est faite lors de l'enregistrement en ligne et que le consommateur l'a acceptée en terminant le processus d'enregistrement. Toutefois, cette notification n'est pas toujours claire pour un profane.

De cette manière, les acteurs du marché (gestionnaires de réseaux de distribution et fournisseurs) transfèrent leurs risques liés aux procédures de déménagement aux clients du secteur de l'énergie, même si ces derniers ont notifié leur relocalisation à temps et disposent d'un document de transfert d'énergie correctement rempli.

Avis politique 8

Il est indispensable que la notification téléphonique d'un déménagement soit confirmée par écrit par le fournisseur et que les relevés de compteur à la date de la reprise d'énergie suite à un déménagement, un décès, un changement de client, etc. soient communiqués au fournisseur, de préférence via un document de reprise d'énergie (DRE) rempli par les deux parties et fourni par le fournisseur.

Avis politique 9

Plus encore que les années précédentes, le Service de Médiation continue de plaider en faveur d'une procédure de déménagement améliorée et plus accessible, car outre la nouvelle procédure informatique de la plateforme de données ATRIAS, l'[accord du consommateur](#) « **Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz** » contient également des ambiguïtés concernant la notification d'un déménagement et l'arrêt de la facturation de la consommation d'énergie et des coûts liés au contrat d'énergie.

Pour les reprises d'énergie à la suite d'un déménagement, d'un décès, d'un changement de client ou d'un changement combiné, nous proposons d'améliorer la situation comme suit :

- Notification du déménagement dans les 30 jours précédant la date du déménagement (et non pas seulement 14 jours avant le déménagement comme recommandé actuellement) lorsque la notification par téléphone est également confirmée par écrit par le fournisseur avec l'envoi d'un DRE ? au client signalant un déménagement.

- Transmission des relevés de compteurs de préférence par DRE par les parties concernées, mais d'autres options doivent être possibles, car dans la pratique, toutes les parties concernées (ancien ou nouvel occupant/propriétaire) ne sont pas toujours en mesure de remplir/signer un DRE

Reconnaissance et respect de l'Accord du consommateur

Actuellement, seuls 7 fournisseurs d'énergie actifs ont signé l'[Accord du consommateur](#) alors qu'il en existe plus de 20.

Les fournisseurs qui n'ont pas signé l'accord du consommateur devront évidemment continuer à respecter les règles générales du code de droit économique sur les pratiques commerciales et la protection des consommateurs, ainsi que les obligations légales spécifiques aux fournisseurs d'énergie.

Certains fournisseurs se sont en outre engagés à respecter l'accord de consommation mais ne l'ont pas signé. Ils ont justifié leur décision en déclarant, entre autres, que cet accord ne va pas assez loin en termes de protection des consommateurs, ne s'applique pas à tous les types d'intermédiaires, tels que les fournisseurs d'achats groupés ou les plateformes énergétiques, mais aussi que les clients professionnels ne peuvent pas bénéficier de la même protection.

L'accord du consommateur a été créé pour garantir des pratiques de marché équitables dans le secteur de l'énergie au profit des consommateurs d'énergie, ainsi que des règles et des procédures égales pour les opérateurs, notamment :

- transparence des prix (communication annuelle du tarif le moins cher),
- établissement de factures claires et en temps utile (compensation en cas de retard de paiement par une note de crédit avec un montant remboursable),
- modalités de paiement (au moins deux options de paiement, y compris la possibilité de paiement par virement bancaire, l'imputation et le remboursement des garanties);
- et un certain nombre de transactions telles que la vente de contrats d'énergie, le changement de fournisseur ou le déménagement

La protection des consommateurs et l'égalité des conditions de concurrence ne s'appliquent donc pas à ceux qui n'ont pas signé l'accord de consommation, de sorte qu'il

n'y a plus d'égalité des conditions de concurrence et que des différences concurrentielles peuvent apparaître.

Il serait donc préférable de rendre l'accord de consommation exécutoire à la fois pour les fournisseurs d'énergie et les tiers (courtiers, intermédiaires, comparateurs de prix, etc.) agissant en leur nom et pour les gestionnaires de réseaux de distribution agissant en tant que fournisseurs d'urgence ou d'exception pour les clients d'énergie qui ont été abandonnés par le fournisseur commercial et qui risquent d'avoir un compteur à budget ou un compteur numérique à prépaiement.

Bien entendu, cette applicabilité (juridique) n'est possible que si.. :

- les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau continuent d'assumer , respectivement leur rôle et leur responsabilité au sein du marché de l'énergie dans leurs relations avec les clients finaux et les utilisateurs du réseau;
- l'accord de consommation ne contient aucune disposition qui soit ou puisse être contraire à la loi sur l'électricité et le gaz naturel ou au code de droit économique en ce qui concerne les pratiques de marché, la protection des consommateurs et les clauses abusives.

Avis politique 10

Le Service de Médiation pour l'Energie recommande que cet [accord du consommateur](#) soit signé par tous les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux de distribution ou qu'il soit confirmé dans la législation.

Cela serait dans l'intérêt des consommateurs et des fournisseurs (sociaux).

3. PROCESSUS DE FACTURATION

Facturation tardive

Les conditions générales des fournisseurs prévoient qu'une facture finale sera émise chaque année, sauf si le fournisseur n'a pas reçu les données de comptage.

Toutefois, ces mêmes conditions générales ne contiennent généralement aucune disposition particulière sur ce qui doit se passer lorsque cette obligation n'est pas respectée.

Le Service de Médiation reçoit régulièrement des plaintes relatives à des factures d'acompte qui, en raison de problèmes de facturation internes au fournisseur, ne sont envoyées qu'après une longue période, parfois plusieurs années.

Cette facturation tardive ne doit pas être confondue avec les problèmes dits ATRIAS qui se traduisent par un blocage des points d'accès au niveau du gestionnaire de réseau de distribution ou avec ceux de la plateforme de données ATRIAS elle-même, qui est opérationnelle depuis fin 2021 et qui contrôle la messagerie entre les acteurs du marché (gestionnaires de réseau de distribution et fournisseurs d'énergie) au niveau informatique.

L'impact d'une facturation tardive n'est pas mineur dans les deux cas (en raison de problèmes informatiques ou techniques chez le fournisseur et/ou le gestionnaire de réseau de distribution). Une facture tardive augmente de manière inattendue les dettes d'énergie du client qui, entre-temps, reste tenu de payer les factures en cours. Cette pratique va d'ailleurs totalement à l'encontre de la conception du système de facturation actuel, qui prévoit un étalement optimal des obligations de paiement des dettes énergétiques grâce, par exemple, à des factures anticipées ou à des compteurs prépayés.

En outre, la facturation tardive empêche les consommateurs d'énergie de contester certains éléments de la facture, notamment en ce qui concerne la révision des données de comptage fournies.

Avis politique 11

Outre une solution pour les problèmes internes chez les gestionnaires de réseau de distribution, qu'ils soient liés à ATRIAS ou non, les Médiateurs demandent également une réglementation concernant la facturation tardive due à des problèmes internes au fournisseur. [Dans l'avis politique 24.016 du 31 janvier 2024 sur le projet de loi modifiant diverses dispositions relatives aux facturations d'énergie](#), le Service de Médiation plaide pour un délai de facturation de 12 mois maximum à partir du moment où le fournisseur a reçu les données du compteur ou leur rectification.

Dans ce cas, le fournisseur dispose d'un maximum de 12 mois pour établir une facture au détriment du consommateur ou de la PME. Si la facture rectificative est établie plus de 12 mois après la réception des données de compteur rectifiées, elle ne peut plus être collectée ou recouvrée, sauf si l'établissement de cette facture rectificative implique un avantage ou un crédit financier pour le consommateur ou la PME.

Une disposition similaire s'applique également en France et au Royaume-Uni.

Délai de prescription de 2 ans

Le délai de prescription des dettes énergétiques continue de faire débat, même si le législateur avait apporté plus de clarté par la loi du 6 juillet 2017 (entrée en vigueur le 3 août 2017).

L'article 2277 du Code civil a été complété comme suit : "*Les créances pour la fourniture de biens et de services via des réseaux de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité ou la fourniture de services de communications électroniques ou de services de radiotransmission ou de radio- et télédiffusion via des réseaux de communications électroniques se prescrivent par **cinq ans***"

Comme cela ne répond pas encore à toutes les questions, notamment en ce qui concerne le point de départ du délai de prescription et sa longue durée, le Service de Médiation, [dans son avis politique 23.014](#) au Parlement fédéral, plaide en faveur d'une limitation du délai de prescription qui commencerait à courir à partir du moment de la notification des relevés (numériques) des compteurs ou de leur rectification par le gestionnaire du réseau de distribution au fournisseur d'énergie.

Les entreprises énergétiques partent généralement du principe que le délai de prescription ne commence à courir qu'à partir de la date d'échéance de la facture (généralement 15 jours après la date de la facture). Or, il arrive que, pour toutes sortes de raisons - y compris des

erreurs "internes" et "techniques" chez les fournisseurs d'énergie eux-mêmes - les factures soient en retard, parfois de plusieurs années.

Si l'on prend comme point de départ la date d'échéance de la facture, cela signifie que le délai de cinq ans est de facto augmenté des différentes années qui se sont écoulées depuis la consommation jusqu'à l'établissement de la facture. Cela érode évidemment la réglementation relative au délai de prescription.

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

Avis politique 12

Le Service de Médiation préconise de limiter le délai de prescription à deux ans, à compter du moment où les relevés (numériques) des compteurs ou leur rectification sont notifiés par le gestionnaire du réseau de distribution au fournisseur d'énergie.

Si la date d'échéance de la facture devait être le point de départ, le Service de Médiation suggère que la préparation et l'envoi des relevés annuels, des factures rectificatives ou des factures finales soient limités dans le temps à un maximum de 12 mois à compter de la date à laquelle le fournisseur d'énergie a reçu le relevé de compteur (rectifié) du gestionnaire de réseau de distribution (voir le délai de facturation dans l'Avis politique 11).

De cette manière, le Service de Médiation tente de trouver un équilibre légitime au niveau fédéral entre le délai d'établissement des factures d'énergie (12 mois à partir du moment de la notification des relevés (numériques) des compteurs ou de leur correction par le gestionnaire du réseau de distribution au fournisseur d'énergie) et le délai de prescription des factures d'énergie (2 ans à partir de la date d'échéance de la facture d'énergie). Cet équilibre évite de compromettre les délais régionaux de rectification des factures d'énergie par le gestionnaire de réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie.

Certains craignent qu'en raison du raccourcissement du délai de prescription de 5 à 2 ans, les entreprises d'énergie soient plus enclines à procéder au recouvrement de la dette énergétique impayée par un agent de recouvrement professionnel. Toutefois, nous constatons que les entreprises d'énergie choisissent désormais cette voie dès le début du

processus de recouvrement, en faisant recouvrer la dette par une agence de recouvrement, un cabinet d'avocats ou un huissier de justice, ou en la leur cédant.

4. LA COLLECTE ET LE RECouvreMENT DES DETTES ÉNERGÉTIQUES

Depuis des années, à l'exception de la période corona, nous constatons une augmentation des plaintes concernant le recouvrement à l'amiable et surtout les frais qui y sont liés.

Année	Nombre de plaintes
2019	334
2020	381
2021	290
2022	388
2023	616

[Dans le passé](#), le Service de Médiation a plaidé en faveur d'une restriction de la facturation en cas de non-paiement, avec les propositions suivantes :

- **Allonger le délai de paiement des factures d'énergie à au moins 30 jours calendaires.** Actuellement, ce délai est fixé à 15 jours calendaires, mais il ne correspond pas aux revenus périodiques, généralement mensuels, des consommateurs.
- **Aucun frais administratif ni intérêt de retard n'est facturé dans le cadre d'un plan de paiement échelonné.** Lorsqu'un consommateur ayant des problèmes de paiement demande un plan de paiement échelonné à un fournisseur, celui-ci n'est souvent pas le seul créancier. Les frais fixes et les intérêts facturés dans le cadre d'un plan de paiement échelonné peuvent alors peser très lourdement sur le budget familial, déjà mis à rude épreuve.

Le Service de Médiation accueille donc favorablement les **restrictions sur la facturation des coûts aux consommateurs dans le cadre du recouvrement des dettes**,

telles qu'établies par le législateur fédéral **dans** le Livre XIX "Dettes des consommateurs" du Code économique.

Cependant, ces nouvelles réglementations sont source de confusion et de débat en ce qui concerne les dettes énergétiques.

Après avoir consulté les régulateurs régionaux de l'énergie, le Service de Médiation préconise de prendre en compte deux catégories de réglementations légales :

- Les **règles générales** sur le recouvrement des créances des entreprises auprès des consommateurs, qui s'appliquent à tous les secteurs, y compris le secteur de l'énergie, et qui sont contenues dans une loi fédérale². Ces règles doivent être respectées par les créanciers (comme les entreprises d'énergie), mais aussi par les professionnels du recouvrement (agences de recouvrement, avocats, huissiers de justice dans la mesure où ils recouvrent à l'amiable, etc.)
- Les **règles spécifiques** à suivre par les entreprises d'énergie lors du recouvrement des factures d'énergie en souffrance auprès des clients résidentiels et qui sont fixées au niveau régional³.

Entrée en vigueur des nouvelles règles générales

Pour les nouveaux contrats d'énergie **conclus après le 1er septembre 2023**, les entreprises d'énergie et les sociétés de recouvrement de créances devront appliquer ces nouvelles règles en cas de défaut de paiement des dettes qui en découlent. Le cas échéant, les

² Le livre XIX "Dettes des consommateurs" du code de la consommation, précité, a été adopté par le Parlement européen.

³ Pour la Région flamande, elles se trouvent principalement dans le titre V du décret sur l'énergie (décret du 19 novembre 2010 du Gouvernement flamand contenant des dispositions générales sur la politique énergétique).

Pour la Région de Bruxelles-Capitale, la procédure est décrite dans :

- l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, et
- l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, aux redevances de voirie pour le gaz et l'électricité et contenant des dispositions relatives à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité dans la région de Bruxelles-Capitale.

Pour la Région wallonne, ces règles sont contenues dans :

- Arrêté du Gouvernement wallon de 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ;
- Arrêté du Gouvernement wallon de 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

fournisseurs d'électricité et de gaz devront adapter leurs conditions générales en conséquence.

Pour les contrats en cours **conclus avant le 1er septembre 2023**, les nouvelles règles s'appliqueront aux arriérés survenant à **partir du 1er décembre 2023** ainsi qu'aux recouvrements à partir de cette date.

Application cumulative

Les entreprises du secteur de l'énergie et leurs agents de recouvrement doivent se conformer à la fois aux règles générales fédérales et aux règles spécifiques régionales lorsqu'ils recouvrent des dettes d'énergie⁴. Selon les travaux préparatoires de la loi générale fédérale, si "l'application cumulative n'est pas possible", la règle spécifique prévaut sur la règle générale⁴.

Que dit le nouveau règlement sur l'imputation des coûts dans le contexte du recouvrement des créances ?

Frais de rappel et de mise en demeure

En vertu de la règle générale, un fournisseur d'énergie ne peut plus facturer les rappels pour défaut de paiement à partir de trois échéances par année civile⁵. Les rappels supplémentaires peuvent être facturés jusqu'à 7,5 euros, plus les frais d'envoi⁶.

En **Région flamande**, ces coûts ne peuvent jamais être facturés aux clients protégés⁷. Pour les clients autres que les clients protégés, la réglementation régionale flamande ne mentionne aucune restriction pour l'imputation des frais. Par conséquent, la réglementation générale s'applique intégralement : pas de facturation de frais pour les rappels en cas de

⁴ Projet de loi insérant le livre XIX "Dettes de consommation" dans le code de la consommation droit économique, p. 8.

⁵ La règle générale prévoit d'abord que le consommateur ne doit pas être facturé pour le premier rappel en cas de non-paiement d'une échéance. Dans les contrats de fourniture régulière de biens et de services, tels que les contrats de fourniture d'énergie, cette règle s'applique pour trois échéances par an.

⁶ Art. XIX.2, §2, deuxième paragraphe WER.

⁷ Art. 5.1.4 Décret sur l'énergie.

non-paiement de trois échéances et un maximum de 7,50 euros pour les rappels supplémentaires.

En **Région de Bruxelles-Capitale, conformément** à la législation fédérale, aucune facturation de frais n'est possible pour les rappels de non-paiement de trois échéances. Pour les envois supplémentaires, dans la mesure où un coût est prévu dans le contrat de fourniture d'énergie, les plafonds régionaux de 7,50 euros pour le rappel et de 15 euros pour la mise en demeure sont d'application⁸.

Le total des frais d'encaissement et les frais administratifs ne peuvent dépasser la somme de 55 euros par contrat de livraison. Cette limitation s'applique jusqu'au paiement intégral de l'arriéré ou jusqu'à l'introduction d'une action en justice.

En **Région wallonne, conformément** à la législation fédérale, aucune facturation de frais n'est possible pour les rappels de non-paiement de trois échéances. Pour les envois supplémentaires, un maximum de 7,50 euros pour le rappel et de 15 euros pour la mise en demeure est d'application et ces frais ne peuvent être facturés que dans la mesure où cela est prévu dans le contrat de fourniture d'énergie. Dès qu'une procédure judiciaire est engagée, les frais de rappel et de mise en demeure ne peuvent plus être réclamés. Le total de ces frais ne peut dépasser 55 euros par an et par type d'énergie. Ces frais ne peuvent pas être facturés aux clients protégés⁹.

Intérêts moratoires et dommages-intérêts liquidés

En règle générale, les intérêts de retard et/ou l'indemnisation ne peuvent être réclamés qu'au moins 14 jours civils après l'envoi d'un rappel de paiement.

⁸ Art. 25sexies, §2, deuxième alinéa, 1^o ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché intérieur de l'électricité. Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, aux redevances de voirie pour le gaz et l'électricité et modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

⁹ Art. 30ter, paragraphe 1, 3^o arrêté du Gouvernement wallon de 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ;

Art.33b, paragraphe 1, 3^o arrêté du Gouvernement wallon de 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

Si, après une période de 14 jours à compter du premier rappel, la dette en souffrance n'a pas été réglée (dans son intégralité), le fournisseur d'énergie peut facturer des frais en vertu de la réglementation générale, mais ceux-ci sont limités :

- les intérêts moratoires (également appelés intérêts moratoires) ;
- un paiement forfaitaire, dans la mesure où les conditions contractuelles le prévoient¹⁰.

Voici une analyse de la règle fédérale générale par région, abstraction faite des rappels, mises en demeure et résiliations de contrats d'énergie que les fournisseurs continuent également à communiquer dans le cadre des obligations de service public imposées par région, pour lesquelles des délais minimaux sont prescrits. Ces obligations régionales de service public doivent être appliquées cumulativement avec les règles fédérales.

En **Région flamande**, il n'y a pas d'énumération limitative des coûts qui peuvent être facturés au consommateur d'énergie, mais les fournisseurs d'énergie doivent désormais respecter la limitation imposée par les règles générales : uniquement des intérêts moratoires et une redevance forfaitaire.

Dans la **Région de Bruxelles-Capitale**, les consommateurs d'énergie ne peuvent se voir facturer d'autres frais que les frais de rappel et de mise en demeure susmentionnés, à l'exception du solde restant dû, pour autant que cela soit prévu dans les conditions contractuelles¹¹.

En **Région wallonne**, outre le solde restant dû, le consommateur d'énergie ne peut se voir facturer d'autres frais que :

- l'intérêt contractuel moratoire ;
- les frais de rappel et de mise en demeure mentionnés précédemment¹².

¹⁰ Art. XIX.4(1) WER.

¹¹ Art. 25sexies, §2, deuxième alinéa Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et art. 20quater, §1, cinquième alinéa Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, relative aux redevances de voirie pour le gaz et l'électricité et modifiant l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

¹² Art. 30ter, premier alinéa, 3^e arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité en art. 33 ter, lid 1, 3^e arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz. un maximum de 2.000 euros si le solde dû est supérieur à 500 €.

Intérêts moratoires

Le régime général impose un pourcentage maximum pour les intérêts moratoires. Toutefois, les réglementations régionales prévoient des plafonds spéciaux pour le recouvrement des dettes énergétiques en souffrance.

En **Région flamande**, l'intérêt moratoire ne peut pas dépasser l'intérêt légal¹³.

Dans la **Région de Bruxelles-Capitale**, depuis le 30 avril 2022, le fournisseur ne peut plus facturer d'intérêts moratoires.

En **Région wallonne**, l'intérêt moratoire ne peut dépasser l'intérêt légal¹⁴.

Compensation forfaitaire

Souvent, les conditions générales d'un contrat mentionnent un montant fixe que le client de l'énergie doit payer en cas de défaillance. Le créancier a ainsi l'avantage de ne pas devoir prouver le préjudice réellement subi.

Dans le régime général, les dommages-intérêts forfaitaires ne peuvent être facturés que dans la mesure où ils sont expressément prévus dans le contrat. En outre, les dommages-intérêts forfaitaires sont limités et ne peuvent excéder :

- 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 € plus 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 € si le solde dû est compris entre 150,01 € et 500 € ;
- 65 euros plus 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2 000 euros si le solde dû est supérieur à 500 euros.

Exemple

pour un impayé de 1 000 euros, le créancier peut donc réclamer jusqu'à 5 euros c + 5 % de 500 euros, soit un total de 90 euro d'indemnité forfaitaire.

Aucun autre montant ne peut être facturé au consommateur que ce maximum d'intérêts de retard et/ou d'indemnités forfaitaires.

¹³ Art. 5.1.5 Décret sur l'énergie.

¹⁴ Art. 30ter, lid 1, arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et art. 33ter, lid 1, arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

En outre, un tribunal peut toujours décider qu'une clause de dommages-intérêts, même si elle respecte ces montants, est disproportionnée par rapport à une estimation raisonnable des dommages potentiels et constitue donc une clause illégale.

Les règles régionales flamandes ne prévoient pas de plafonds pour le montant de la redevance forfaitaire, de sorte que les fournisseurs d'énergie doivent respecter les plafonds fédéraux susmentionnés.

Les règlements de la Région de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne ne prévoient pas d'indemnité forfaitaire, à l'exception des indemnités de rappel et de mise en demeure mentionnées précédemment, de sorte qu'elles ne sont pas autorisées par ailleurs.

Enfin, nous constatons que le recouvrement ou la vente de dettes énergétiques à des agents de recouvrement professionnels pose régulièrement des problèmes, non seulement en termes de coûts facturés ou de clauses de compensation (pourtant réglementées), mais aussi en termes de communication entre le fournisseur concerné et l'agent de recouvrement, même si le client concerné a déjà régularisé sa situation financière.

Ce transfert ou cette vente de dettes énergétiques devrait être mieux encadré.

Avis politique 13

Le Service de Médiation propose que les **clauses d'indemnisation forfaitaire**, dans la mesure où elles sont autorisées par les réglementations régionales sur les obligations de service public social et réglementées par le Livre XIX "Dettes de consommation" du Code économique, **ne soient autorisées que lorsque le fournisseur d'énergie résilie le contrat d'énergie du client.**

La facturation de dommages-intérêts libératoires relève de la compétence fédérale, sauf si elle n'est pas autorisée au niveau régional. Par conséquent, un certain nombre de fournisseurs appliquent ces clauses d'indemnisation comme un moyen de pression supplémentaire sur les clients, même s'il y a encore des discussions sur certains montants impayés ou même sans résilier le contrat d'énergie. Les clauses de dommages et intérêts forfaitaires deviennent ainsi une source de revenus sans être utilisées pour ce à quoi elles servent finalement, à savoir une compensation pour le recouvrement des dettes d'énergie

lorsque le recouvrement par rappel et mise en demeure est infructueux et que le fournisseur choisit finalement de faire appel à un agent de recouvrement professionnel. En facturant des dommages-intérêts libératoires uniquement au moment de la résiliation du contrat, le client reçoit le message qu'il doit chercher un nouveau fournisseur et que des dommages-intérêts libératoires lui seront facturés pour les coûts supplémentaires de recouvrement de la dette d'énergie.

5. ACCESSIBILITÉ DES ENTREPRISES DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE

Le Service de Médiation enregistre également les plaintes et les signalements relatifs aux services fournis par les entreprises d'énergie. Il s'agit notamment de plaintes concernant le service à la clientèle en termes d'appels téléphoniques (centre d'appels), de gestion électronique des informations (y compris la gestion des plaintes) et de services à la clientèle.

Pendant la crise de l'énergie, les fournisseurs ont été inondés de questions de la part des clients, mais depuis 2023, le calme est tranquillement revenu sur le marché. Cela se traduit par une baisse significative des plaintes concernant l'inaccessibilité des fournisseurs d'énergie : de plus de 4 000 en 2022 à "seulement" 1 655 en 2023. Les prix de l'énergie se sont stabilisés au cours de l'année 2023, laissant les clients avec moins de questions. En outre, au plus fort de la crise énergétique, les entreprises ont considérablement développé leurs centres d'appel et amélioré l'accessibilité électronique ou numérique de leurs services. Toutefois, le niveau d'accessibilité d'avant la crise énergétique n'a pas encore été atteint.

Par ailleurs, le Service de Médiation constate qu'un certain nombre de fournisseurs d'énergie ne sont plus joignables par téléphone pour certains des produits en ligne qu'ils commercialisent. **Lorsqu'un fournisseur ne propose que des produits en ligne, il est souvent stipulé que ce fournisseur n'est pas du tout joignable par téléphone.**

Toutefois, l'[article XVI.2 du livre XVI du code de droit économique](#) prévoit ce qui suit : " Afin de permettre au consommateur d'introduire directement une plainte auprès de l'entreprise ou de demander de l'information relative à l'exécution d'un contrat déjà conclu, l'entreprise fournit les informations visées à l'article III.74 et lorsqu'un tel service existe, le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique du service compétent en la matière. Ce service ne peut faire référence dans sa dénomination aux termes " ombuds", " médiation", " conciliation", " arbitrage", " entité qualifiée" ou de " règlement extrajudiciaire des litiges ".

On peut déduire de cette disposition que les fournisseurs d'énergie disposant d'un service de réclamation sont tenus de communiquer aux consommateurs les numéros de téléphone et de télécopie de leur service de réclamation.

En outre, l'[accord](#) dit du consommateur stipule pour les fournisseurs d'énergie qui ont signé l'accord¹⁵ : *"Le consommateur choisit librement la voie par laquelle il adresse une question au fournisseur ou par laquelle il introduit une plainte auprès de celui-ci. Les fournisseurs d'énergie s'engagent à confirmer les accords passés oralement avec les consommateurs par courrier, courriel ou SMS, selon la nature de ce qui a été convenu, afin d'éviter tout malentendu. Ceci concerne plus spécifiquement les accords verbaux qui ont une portée financière ou contractuelle pour les consommateurs. Le but est que les consommateurs disposent d'une preuve de ce qui a été décidé, convenu ou promis lors du contact au sujet de l'exécution d'un contrat ou du paiement d'une facture. »*

Avis politique 14

Sachant qu'il existe une fracture numérique (dont le risque est encore estimé à 40 % de la population¹⁶), il est recommandé d'**inscrire dans la loi l'accessibilité téléphonique des fournisseurs d'énergie**, ainsi que l'obligation de confirmer par écrit les accords téléphoniques qui ont une importance financière ou contractuelle pour le consommateur.

Nous pensons en particulier aux situations dans lesquelles les clients appellent pour organiser un déménagement sans avoir reçu de confirmation écrite. Les problèmes

¹⁵ (source actualisée SPF Economie) L'accord a été signé par 18 fournisseurs actifs ou potentiellement actifs sur le marché résidentiel.

Depuis lors, compte tenu des fusions, des retraits du marché, des retraits de l'accord et de l'absence d'activité dans le domaine de l'approvisionnement résidentiel, seuls sept fournisseurs ont effectivement participé à l'accord :

Les sept signataires suivants :	4. TotalEnergies (Lampiris s.a. / n.v.).
1. Aspiravi s.a./n.v.	5. Luminus s.a. / n.v.
2. Eneco Belgium s.a./n.v.	6. Mega (Power Online s.a. / n.v.)
3. Engie Electrabel s.a./n.v.	7. 7) Trevion s.a. / n.v.

- n'ont jamais été actifs sur le marché résidentiel : Comfort Energy, Elindus, Eoly Colruytgroup Energy, Gas Natural Fenosa (Naturgy).
- ou ne sont plus actifs sur ce marché : Belpower International, Direct Energy Belgium (Poweo), ENI GasCPower, Essent Belgium s.a./n.v., Watz bvba / sprl, Antargaz Belgium s.a./n.v.
- Octaplus Energy s'est retiré de l'accord depuis le 30 juin 2020.
- Un certain nombre de fournisseurs tels qu'Elegant, Ebem et Ecopower n'ont pas signé l'accord, mais s'engagent à respecter l'accord de consommation.
- De nouveaux fournisseurs tels que Bolt Energy, Energie.be, Dats 24, Frank Énergie et EnergyVision n'ont pas encore signé l'accord.

¹⁶ Baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin 2022

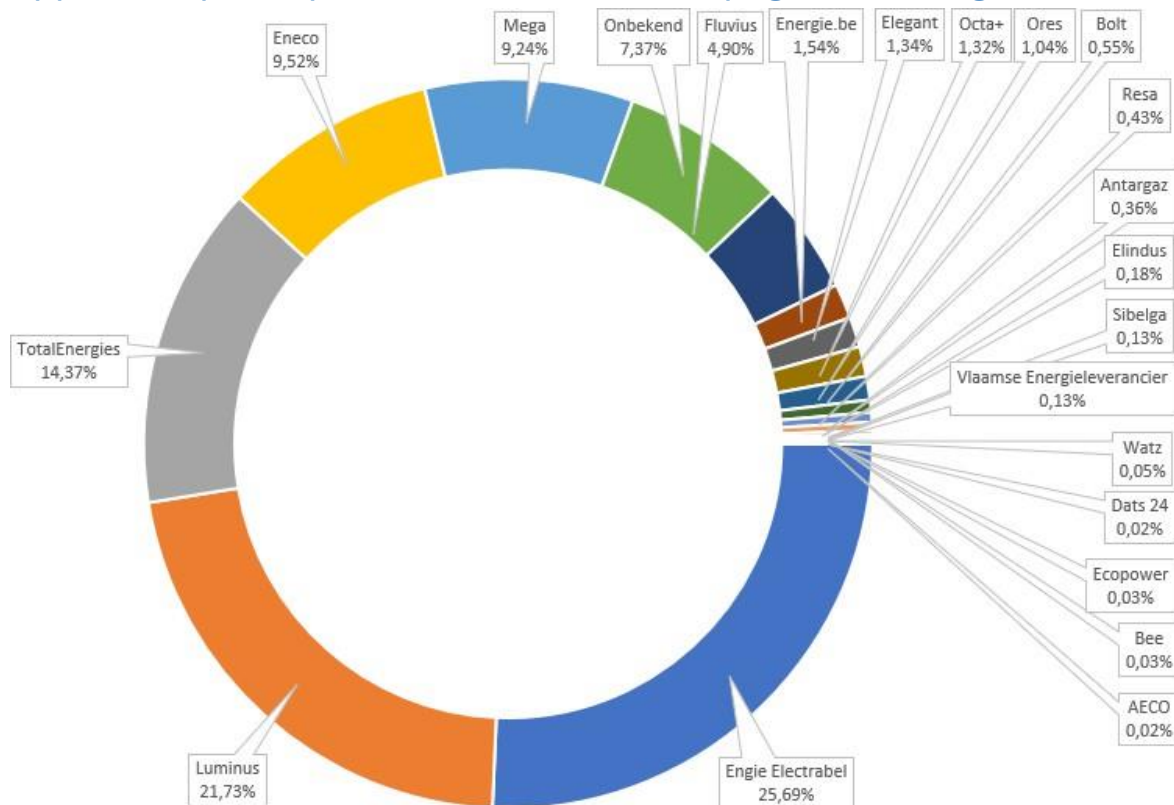
surviennent lorsque la notification téléphonique du déménagement n'est pas reçue à temps par le fournisseur ou lorsqu'il n'y a pas de résiliation téléphonique du contrat d'énergie.

Avis politique 15

Pour améliorer l'accessibilité téléphonique des entreprises du secteur de l'énergie, nous recommandons également la mise en place **d'un numéro vert chez les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux de distribution.**

La plupart des compagnies d'énergie ne sont joignables que par téléphone, via un numéro payant, avec parfois de longs délais d'attente. Souvent, les clients sont dirigés vers des questionnaires numériques et des formulaires de réclamation. Cependant, tous les clients n'ont pas les capacités numériques nécessaires pour traiter ces questions et sont plus susceptibles de chercher une oreille attentive pour leurs questions et leurs problèmes. Bon nombre de ces clients en quête de renseignements finissent alors par s'adresser au Service de Médiation, sans que ce traitement de première ligne ne fasse partie de ses attributions. Plus de 6 000 appels téléphoniques en 2023 concernaient des questions pour lesquelles le client aurait dû s'adresser à la société d'énergie (fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution), sans réussite.

Appels téléphoniques concernant les compagnies d'énergie en 2023



Avis de politique générale 16

De nombreux fournisseurs communiquent actuellement avec leurs clients par le biais de formulaires web ou de chats.

Lorsque ces entreprises correspondent ensuite par courrier électronique, elles le font à partir d'adresses électroniques auxquelles l'utilisateur ne peut pas répondre ("no-reply@..."). Si le client souhaite ensuite y répondre, il doit recommencer avec un nouveau message via le formulaire web.

Chaque entreprise d'énergie devrait donc fournir une adresse électronique accessible à ses clients afin que le dialogue numérique reste possible.

Un avantage supplémentaire est que les e-mails envoyés sont toujours sauvegardés par défaut dans la boîte aux lettres de l'utilisateur, ce qui est un moyen facile de montrer l'envoi de l'e-mail par la suite.

MISE EN PLACE D'UNE PLATE-FORME ÉNERGÉTIQUE INTERFÉDÉRALE

La mission d'information téléphonique ne fait actuellement pas partie des tâches statutaires du Service de Médiation. En effet, les plaintes doivent être soumises par écrit, mais le Service de Médiation reste joignable par téléphone tous les jours ouvrables le matin. Nous gardons les lignes ouvertes en premier lieu pour les procédures d'urgence des familles ou des entreprises qui risquent d'être déconnectées du réseau.

En tant que service public, nous essayons ainsi de nous conformer à la **réglementation européenne**, qui **impose à chaque Etat membre de mettre en place un guichet unique d'information**. Dans le contexte belge, ce rôle est actuellement assumé par les différents acteurs fédéraux et régionaux, y compris le Service de Médiation dans le cadre du traitement des plaintes.

Cependant, un guichet unique n'existe pas encore en Belgique. C'est pourquoi les Médiateurs pour l'Énergie rejoignent les recommandations formulées dans le cadre de la plate-forme de lutte contre la pauvreté énergétique (gérée par la Fondation Roi Baudouin).

"Garantir un meilleur accès des ménages à des informations fiables sur le marché de l'énergie.

La multiplicité des acteurs et la complexité du secteur de l'énergie font que beaucoup de familles s'y perdent et ne trouvent pas toujours un interlocuteur reconnaissable et neutre à qui poser des questions :

- *leurs factures ;*
- *les produits et services offerts ;*
- *les possibilités d'investir dans l'efficacité énergétique ;*
- *les primes disponibles ;*
- *ou des mesures de soutien social spécifiques en matière d'énergie.*

La plateforme propose également la création d'un portail offrant une vue d'ensemble des compétences et des acteurs à contacter (quand et comment), à l'intention des familles, ainsi que des acteurs de première et de deuxième ligne, qui devraient les aider".

Le Service de Médiation a également tenté d'introduire cette recommandation en 2023 dans la plateforme fédérale pour les consommateurs, dont le titre provisoire est "ConsumerConnect", qui a été développée en collaboration avec le SPF Économie. Lancée le 15 mars 2024, cette plateforme augmentera l'accessibilité des consommateurs en cas de questions ou de problèmes liés à l'achat et à la livraison de biens et de services. Toutefois, en ce qui concerne les questions énergétiques, la plateforme sera limitée aux questions, rapports et plaintes concernant les matières fédérales telles que les prix de l'énergie, les tarifs sociaux, les pratiques du marché et la protection des consommateurs.

AVIS POLITIQUE 17

Comme les questions et les rapports sur l'électricité et le gaz naturel peuvent également être liés, en tout ou en partie, à l'organisation régionale des marchés de l'énergie et aux défis dans le contexte de la transition énergétique, **le Service de Médiation préconise une plateforme énergétique interfédérale avec des informations fiables sur le marché de l'énergie et la transition énergétique.**

Pour les demandes de médiation concernant des plaintes et des litiges relatifs à des questions énergétiques fédérales et/ou régionales, le Service de médiation pour l'énergie reste le point de contact unique.

6. REDEVANCES DE MÉDIATION : RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE

Le service de médiation pour l'Énergie est financé par les redevances de médiation facturées aux entreprises du secteur de l'énergie.

Son montant est fixé annuellement par arrêté royal après consultation du Conseil des ministres, sur la base d'une proposition de budget élaborée par les membres du Service de Médiation. Cette proposition de budget est soumise à l'approbation du Conseil des ministres au plus tard le 30 juin de l'année précédant l'exercice concerné. Pour l'exercice 2025, ce montant a été fixé lors du Conseil des ministres fédéral du 21 juin 2024 à 2.763.522 euros.

[L'arrêté royal du 18 septembre 2015 déterminant les modalités de calcul de la contribution du médiateur pour le financement du Service de Médiation pour l'Énergie, pour l'exercice 2016 et suivants](#) (Moniteur belge du 29 septembre 2015) stipule que la contribution du médiateur à charge des entreprises d'électricité et de gaz est calculée sur la base de deux facteurs :

- Le nombre moyen de clients au cours de l'année précédant l'année au cours de laquelle l'honoraire du médiateur est fixé : **l'honoraire fixe du médiateur.**
- Le nombre de plaintes déposées au cours de la dernière année d'exploitation par entreprise d'énergie : **la commission variable du médiateur.**

Ces deux paramètres statutaires sont soumis aux clés de répartition suivantes :

1. La clé de répartition globale qui détermine la part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans les coûts de financement du service de médiation. Elle est déterminée:
 - en tenant compte de 75 % du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution, et
 - en tenant compte de 25 % du nombre total de plaintes enregistrées par le service de médiation à l'égard des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution.

En ce qui concerne les gestionnaires de réseaux de distribution, cette clé de répartition tient compte de certains paramètres de réclamation : les aspects techniques et juridiques liés à l'exploitation du réseau, qui relèvent de la responsabilité des gestionnaires de réseaux de distribution. Il s'agit en particulier de l'enregistrement, de la validation et de la communication des données des compteurs. Le choix du schéma "25 %" correspond à l'estimation du pourcentage de plaintes liées aux aspects techniques et juridiques des gestionnaires de réseaux de distribution selon la classification du Médiateur.

2. Une deuxième clé de répartition est la répartition interne entre les opérateurs eux-mêmes. Tout d'abord, la part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans les coûts de financement du service du médiateur est déterminée. Ensuite, on détermine la clé de répartition qui fixe le montant final de la contribution du médiateur par entreprise d'électricité et de gaz naturel. Ce montant tient compte de 50 % du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité ou de gaz naturel et de 50 % du nombre total de plaintes enregistrées auprès du service de médiation à propos de cette entreprise. Le nombre de plaintes contribue à déterminer la clé de répartition, vise à responsabiliser les acteurs du marché et à les inciter à améliorer la qualité des services à la clientèle.

Cette deuxième clé de répartition aboutit au montant final de la contribution du médiateur due par une entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel, appelée respectivement fournisseur et gestionnaire de réseau de distribution (ou société d'exploitation).

On peut se demander si ces clés de répartition sont encore pertinentes. Pour la première clé de répartition, nous constatons, entre autres, que la règle des 25 % ne correspond pas au taux de plaintes des GRD, en particulier du côté flamand. Alors qu'en Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne, les clients finaux ont la possibilité de faire appel à un service régional de litige ou de médiation auprès des régulateurs régionaux de l'énergie,

respectivement BRUGEL et la CWaPE, cela n'est pas encore prévu en Région flamande. Toutefois, le décret flamand sur l'énergie stipule que les parties qui ont une plainte concernant les obligations du gestionnaire de réseau de distribution FLUVIUS peuvent soumettre le litige par écrit au VREG en vue d'une médiation. Le VREG définit la procédure de médiation, mais dans la pratique, cette procédure n'est pas encore en place et les plaintes concernant FLUVIUS sont traitées par le Service fédéral de Médiation pour l'énergie si la plainte ou le litige peut également avoir un impact sur la facture d'énergie des clients finaux. Un nombre plus restreint de plaintes est également traité par le Service flamand de médiation lorsque le litige porte sur des réglementations purement régionales, telles que les raccordements, les coupures de courant, les problèmes de tension, les primes à la rénovation et les primes à l'énergie renouvelable qui relèvent de la compétence de l'Agence flamande de l'énergie et du climat (VEKA).

Le nombre de plaintes concernant les gestionnaires de réseaux de distribution adressées Service fédéral de Médiation pour l'énergie a augmenté ces dernières années, et plus particulièrement depuis la crise énergétique et l'introduction de la plateforme de données ATRIAS à la fin de l'année 2021. Cette augmentation est la plus importante pour le gestionnaire de réseau de distribution FLUVIUS, précisément parce qu'aucun service de litige distinct n'a été mis en place en Flandre. En outre, en Flandre, le nombre de plaintes est en augmentation concernant les applications du compteur numérique, telles que le démarrage de la facturation mensuelle de la consommation réelle, le partage de l'énergie et les frais d'injection dans le cadre des contrats d'alimentation.

	Plaintes 2019	Plaintes 2020	Plaintes 2021	Plaintes 2022	Plaintes 2023
Flandre					
FLUVIUS	877	615	889	2.804	2.499
Total	877	615	889	2.804	2.499
Bruxelles					
SIBELGA	52	42	54	65	74
Total	52	42	54	65	74
Wallonie					
AIEG	1	1	0	2	2
AIESH	0	0	0	1	4
ORES	54	55	35	138	174
Régie de WAVRE	1	0	0	1	0
RESA	32	26	27	88	85
Total	88	82	62	230	265
Total	1.017	739	1.005	3.099	2.838

Avis politique 18

Le Service de Médiation propose donc de réviser la clé de répartition globale qui fixe la part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation de la manière suivante :

- en prenant en compte le nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution à hauteur de 50 % (au lieu de 75 %), et
- en prenant en compte 50 % (au lieu de 25 %) du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'égard des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution.

7. FONCTIONNEMENT ET MISSIONS DU SERVICE DE MÉDIATION

Pouvoirs des Médiateurs pour l'Énergie

Dans les années à venir, le Service de Médiation s'attend à une augmentation de la gamme de produits et de services offerts par les fournisseurs d'énergie. Dans la plupart des cas, ceux-ci ont toujours un lien avec l'énergie, mais plus directement avec la fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Aujourd'hui, ils concernent principalement la fourniture de produits pétroliers, de bois, de pellets, l'offre d'applications numériques d'économie d'énergie et de thermostats, les contrats d'entretien et de réparation d'installations de chauffage ou de panneaux solaires.

Nous notons également une extension de l'offre liée au paquet européen sur l'énergie propre. Il s'agit des réseaux de chaleur et de froid, au sujet desquels le Service de Médiation ne peut en principe pas traiter les plaintes, mais le fait "de facto" lorsque le gestionnaire de ces réseaux est un fournisseur qui dispose également d'une licence pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. **Si le gestionnaire d'un réseau de chaleur ou de froid n'est pas un fournisseur d'énergie, le Service de Médiation ne peut pas intervenir.**

Une observation similaire doit être faite en ce qui concerne les gestionnaires et les participants des communautés énergétiques et les éventuelles relations contractuelles entre les parties concernées. **La compétence du Médiateur à cet égard peut être sujette à interprétation si ces produits ou services, tels que les applications liées à un compteur numérique (bornes de recharge, batteries, panneaux solaires, e t c .), ne sont pas offerts par les fournisseurs d'énergie eux-mêmes mais par d'autres entreprises (agrégateurs, courtiers, intermédiaires, sous-traitants, etc.)**

Avis politique 19

Élargir les litiges pour lesquels le Médiateur de l'Énergie est compétent.

Il semble souhaitable que le Service de Médiation pour l'Énergie soit également compétent pour tous les litiges sur les produits et services directement ou indirectement liés au fonctionnement du marché de l'énergie et à la transition énergétique, que le prestataire soit un fournisseur ou une autre entreprise. En effet, les consommateurs ne font pas toujours cette distinction.

Cet élargissement des compétences du Service de Médiation est conforme à la quatrième directive européenne sur l'électricité, qui a approuvé le rôle crucial des Médiateurs dans le secteur de l'énergie. Ce faisant, elle impose également aux entreprises autres que les fournisseurs d'énergie (négociants, fournisseurs de services énergétiques, agrégateurs et tous les fournisseurs de contrats comportant des composantes énergétiques, y compris les offres groupées et les communautés énergétiques locales) de s'engager dans la résolution extrajudiciaire des litiges.

Avis politique 20

Rendre légalement possible l'enregistrement des plaintes par téléphone. Actuellement, il n'existe aucune disposition légale permettant de déposer des plaintes par téléphone. Cependant, le Service de Médiation observe que plus de 6 000 questions et plaintes concernant les compagnies d'énergie sont traitées par téléphone chaque année, sans que cette charge de travail supplémentaire ne soit compensée par une dotation en personnel appropriée ou un financement supplémentaire. Afin d'aider davantage les consommateurs (vulnérables) et de pouvoir demander une contribution équitable aux entreprises énergétiques pour ces plaintes, le Médiateur propose que les plaintes téléphoniques continuent également d'être traitées par écrit, à condition que l'utilisateur final concerné y consente. Cela pourrait se faire en résumant la plainte téléphonique par écrit et en l'envoyant par lettre ou par courrier électronique au plaignant pour accord, puis en la remettant à l'entreprise d'énergie.

Ce dernier Avis politique est également conforme au mémorandum du réseau belge ombudsman.be¹⁷.

¹⁷ "Ombudsman.be" est le réseau belge qui rassemble près de 30 ombudsmans, issus de différents domaines : État fédéral, régions, communautés, villes et communes, entreprises publiques et secteur privé. Tous les médiateurs aident les citoyens/consommateurs à résoudre leurs problèmes.

Les membres du réseau remplissent les conditions suivantes :

- un médiateur travaille indépendamment du gouvernement ou de l'entreprise au sujet de laquelle il reçoit des plaintes,

De plus amples informations sont disponibles [sur ce lien](#).

Pour le secteur de l'énergie en particulier, nous préconisons la transposition de la recommandation suivante du réseau ombudsman.be :

"Garantir l'accessibilité des services publics.

Pour les entreprises du secteur de l'énergie qui offrent des produits et des services d'une importance vitale, cela signifie également.. :

Fournir une aide et une assistance aux personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser les procédures administratives numériques ;

le maintien et le renforcement d'un accès téléphonique humain et performant, qui peut être imposé par des obligations de service public pour certains secteurs comme celui de l'énergie ;

la création ou le maintien de points d'accès physiques, y compris dans les zones rurales".

-
- un médiateur a des pouvoirs d'investigation,
 - un médiateur formule des avis et des recommandations,
 - un médiateur publie un rapport public sur ses activités au moins une fois par an.

Les principaux objectifs du réseau sont les suivants :

- Mieux faire connaître les services de médiation,
- Rendre les services du médiateur plus accessibles au public,
- promouvoir la coopération entre les différents médiateurs et assurer l'échange mutuel d'expériences et de connaissances.