

## Service clientèle

### Non-facturation en langue allemande

#### DESCRIPTION

Via le VSZ (Association de défense des consommateurs de la Communauté Germanophone), plusieurs consommateurs ont contesté le fait que l'entreprise d'énergie ESSENT n'offrait plus de service clientèle en langue allemande.

Les clients germanophones ont, dès lors, le choix de recevoir leur courrier et leur facture en néerlandais ou en français uniquement.

#### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie ESSENT a indiqué que l'arrêt de l'utilisation de la langue germanophone est temporaire et reprendra dès que leur service sera à nouveau en mesure de garantir un service en allemand de bonne qualité.

Suite à un projet IT complexe, ESSENT a réduit leurs services momentanément en deux langues. ESSENT comprend que cette situation momentanée est un désagrément et s'excuse concernant cette communication navrante. ESSENT indique mettre tout en œuvre pour réactiver la communication dans la langue germanophone vers l'été 2019.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'en Belgique, la langue allemande est une des trois langues officielles prévues par la Constitution.

De plus, le décret wallon du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (article 34 bis) stipule que, pendant la période précontractuelle, des informations doivent être transmises au client :

*« Art. 34bis. Après avis de la CWaPE, le Gouvernement impose aux fournisseurs des obligations de service public clairement définies, transparentes, non discriminatoires et dont le respect fait l'objet d'un contrôle par la CWaPE, entre autres les obligations suivantes:*

*2° en matière de service à la clientèle:*

- a) assurer une facturation claire, transparente, non discriminatoire et contrôlable des fournitures d'électricité;*

*.... »*

Le Code de Droit Economique (Art.VI.- Obligation générale d'information du consommateur) stipule également que le consommateur est protégé par une obligation d'information des entreprises préalable à la conclusion d'un contrat.

Par conséquent, une entreprise d'énergie, afin de respecter ses obligations, doit dès lors pouvoir s'adresser dans une des trois langues officielles.

**Le Service de Médiation a donc recommandé l'application et la traduction des documents en langue allemande.**

## **RÉPONSE DU FOURNISSEUR**

ESSENT a informé ne pas pouvoir souscrire au point de vue du Service de Médiation mais que des discussions sont en cours avec les services du VSZ.