

Avis sur le projet de loi relatif à l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie (DOC 56 0736/001)

Du Service de Médiation de l'Énergie à la commission pour l'Énergie, l'Environnement et le Climat de la Chambre des représentants

Le Service de Médiation de l'Énergie connaît bien les problèmes rencontrés par les clients énergie pour joindre leur fournisseur d'énergie, surtout par téléphone. Ainsi, 360 plaintes relatives à l'accessibilité téléphonique du fournisseur ont été enregistrées en 2024. Il convient de garder à l'esprit qu'il existe également des plaintes qui portent sur un problème différent et dont la formulation ne mentionne pas nécessairement le problème supplémentaire selon lequel le fournisseur n'était pas joignable à ce sujet.

La même année, notre service a reçu 5 334 appels téléphoniques, dont 3 844 (soit près des trois quarts) étaient destinés au fournisseur. Souvent, l'appelant est informé qu'il doit s'adresser au fournisseur pour une question ou un problème particulier, mais nous apprenons ensuite que l'intéressé a déjà essayé de le faire à maintes reprises, en vain.

Nous constatons en outre que les fournisseurs proposent parfois des contrats de fourniture d'énergie, éventuellement avec un tarif relativement plus avantageux, mais avec la condition stipulée que le client ne pourra pas joindre le fournisseur par téléphone. La question qui se pose alors est de savoir si cela est toujours conforme à la loi.

Ainsi, l'article XVI.2 du livre XVI du Code de droit économique, qui est une disposition générale applicable également à d'autres secteurs, est libellé comme suit :

« Art. XVI.2. 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 en complément aux informations visées à l'article III.74, et pour autant qu'un service de plaintes existe, le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique de celui-ci. Ce service ne peut faire référence dans sa dénomination aux termes "ombuds", "médiation", "conciliation", "arbitrage", "entité qualifiée" ou de "règlement extrajudiciaire des litiges". »

Par conséquent, l'accessibilité téléphonique pour les consommateurs ne peut être exclue contractuellement que si le fournisseur d'énergie ne dispose d'aucun service de réclamation.

L'[Accord consommateur](#) introduit également une garantie en termes de sécurité du consommateur lorsqu'un accord verbal a été conclu :

« Art. 4.1. 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. » (point 4.1 de l'Accord consommateur)

Il convient de garder à l'esprit que l'Accord consommateur est une forme d'autorégulation, qu'il n'a pas été signé par tous les fournisseurs et que les entreprises sont libres d'y adhérer ou de s'en détacher.

Une intervention législative est certainement opportune en ce qui concerne l'accessibilité téléphonique des fournisseurs.

2

[Dans le mémorandum du Service de Médiation de l'Énergie](#) (juillet 2024), nous plaçons pour un ancrage juridique de cette accessibilité téléphonique, y compris une confirmation écrite des accords passés par téléphone (avis politique 14, p. 34).

L'ajout de la confirmation écrite obligatoire nous semble être une nécessité. Dans les plaintes qui nous parviennent, nous lisons souvent qu'il y a eu un contact téléphonique entre le client et le fournisseur, mais qu'il n'y a pas de trace écrite de ce contact.

Le projet de loi répond également à notre souhait de permettre l'enregistrement des plaintes téléphoniques auprès du Service de Médiation de l'Énergie (avis politique 20 du même mémorandum, p. 44). Aujourd'hui, de nombreuses plaintes sont déposées au moyen du formulaire de plainte figurant sur le site web, par courrier électronique et, dans certains cas, par courrier postal. D'après les appels téléphoniques reçus par notre service, nous constatons que, souvent, les personnes les plus vulnérables et les plus âgées ne disposent pas des moyens électroniques nécessaires pour déposer une plainte et ne parviennent pas à envoyer une lettre de réclamation. Nous demandons donc qu'il soit remédié à cette forme d'exclusion.

Quelques commentaires article par article

Articles 2 et 4

Nous proposons de réécrire la fin du nouveau deuxième alinéa comme suit : « ...par téléphone pendant les heures de bureau et au tarif local normal, ainsi que par courrier électronique. »

Par cette proposition, nous souhaitons empêcher la création de nouveaux seuils d'accessibilité téléphonique, en facturant des frais supplémentaires en plus du tarif auquel le client final peut normalement s'attendre.

Article 3

Ajustement formel : dans la dernière phrase, remplacer « aanklager »/« plaignant » par « eindafnemer »/« client final », comme au début de la disposition proposée (uniformisation de la terminologie).

Nous restons à votre disposition pour de plus amples renseignements et vous présentons nos sincères salutations,