



Rapport d'activités 2017

Service de Médiation **ENERGIE** 



Rapport d'activités

2017

Sommaire

1	Introduction	2			
	A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie	2			
	B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie	4			
	C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie	5			
2	Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie	8			
	A. Évolution mensuelle des plaintes reçues	8			
	B. Mode d'introduction	9			
	C. Nombre de plaintes par province/arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale	10			
	D. Nombre de plaintes par région	10			
	E. Nombre de plaintes par rôle linguistique	11			
	F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie	11			
	I. Nombre de plaintes par fournisseur	12			
	II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution	13			
	G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région	15			
	H. Nombre de plaintes par domaine de compétence	16			
	I. Compétence fédérale exclusive	17			
	II. Compétence régionale exclusive	17			
	III. Compétence fédérale et régionale	17			
	I. Nombre de plaintes par type d'énergie et client final	18			
	I. Par type d'énergie	18			
	II. Par client final	18			
	J. Nombre de plaintes par type de plainte et entreprise d'énergie	19			
	I. Par type de plainte	19			
	II. Par entreprise d'énergie	20			
	K. Types de plaintes par région	41			
3	Plaintes à traiter	42			
	A. Nombre de plaintes recevables	42			
	B. Nombre de plaintes irrecevables	42			
	C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent	44			
	D. Nombre de plaintes clôturées	45			
	E. Nombre de plaintes (non) fondées	46			
	F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie	47			
	G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie	49			
	H. Nombre de plaintes selon le résultat	53			
	I. Accord avec règlement à l'amiable	53			
	II. Accord partiel	53			
	III. Recommandations	53			
	IV. Absence d'accord	54			
	V. Compensations financières	56			
				Types de plaintes spécifiques	58
				Exemples d'accords à l'amiable	84
				Résumés de recommandations	104
				→ Suivies par la compagnie d'énergie	104
				→ Partiellement suivie par la compagnie d'énergie	109
				→ Non suivie par la compagnie d'énergie	110
				Avis politique	128
				Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux	138
				A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux	138
				B. Nombre de demandes d'information	139
				C. Service de Médiation pour le Consommateur	140
				Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie	142
				A. À l'échelle européenne et internationale	142
				B. À l'échelle fédérale	145
				C. À l'échelle régionale	146
				Diffusion du rapport d'activités	148
				Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie	150

Introduction

A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

En 2017, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu au total 5.797 plaintes (5% de plus qu'en 2016 et 37% de plus qu'en 2015), dont 65,6% de plaintes néerlandophones, 34% de plaintes francophones et 0,4% de plaintes germanophones.

Selon le Service de Médiation, l'augmentation continue du nombre de plaintes n'est pas seulement due aux factures d'énergie élevées, mais aussi à un certain nombre de pratiques commerciales et de vente douteuses qui émergent de plus en plus.

Les plaintes reçues en 2017 avaient principalement trait à des litiges concernant :

- des problèmes de comptage, tels que le traitement et la correction des données de comptage, notamment lors des relevés annuels, en cas de compteur défectueux, en cas de déménagement ou d'inoccupation d'un immeuble, etc. (19,1%);
- des problèmes de facturation, tels que l'élaboration (tardive) et la lisibilité des factures d'énergie (15,8%);
- des pratiques de vente et commerciales des fournisseurs d'énergie (13,9%);
- des problèmes de paiement des factures d'énergie, tels que les plans de remboursement, les (absences de) remboursements, les frais administratifs, les

paiements par domiciliation, les systèmes de garantie, la (menace de) résiliation de contrats d'énergie ou de fermetures en cas de défaut de paiement (12,4%);

- la transparence des prix ou la clarté des prix et des tarifs appliqués (12,3%).

Les autres plaintes reçues avaient trait à des problèmes de changement de fournisseur (6,4%), de qualité du service (4,7%) et à des problèmes relevant de compétences régionales (14,2%), telles que les raccordements au réseau de distribution dont les retards de raccordement, les pannes d'électricité, l'électricité verte, les obligations de Service Public et les tarifs du réseau de distribution.

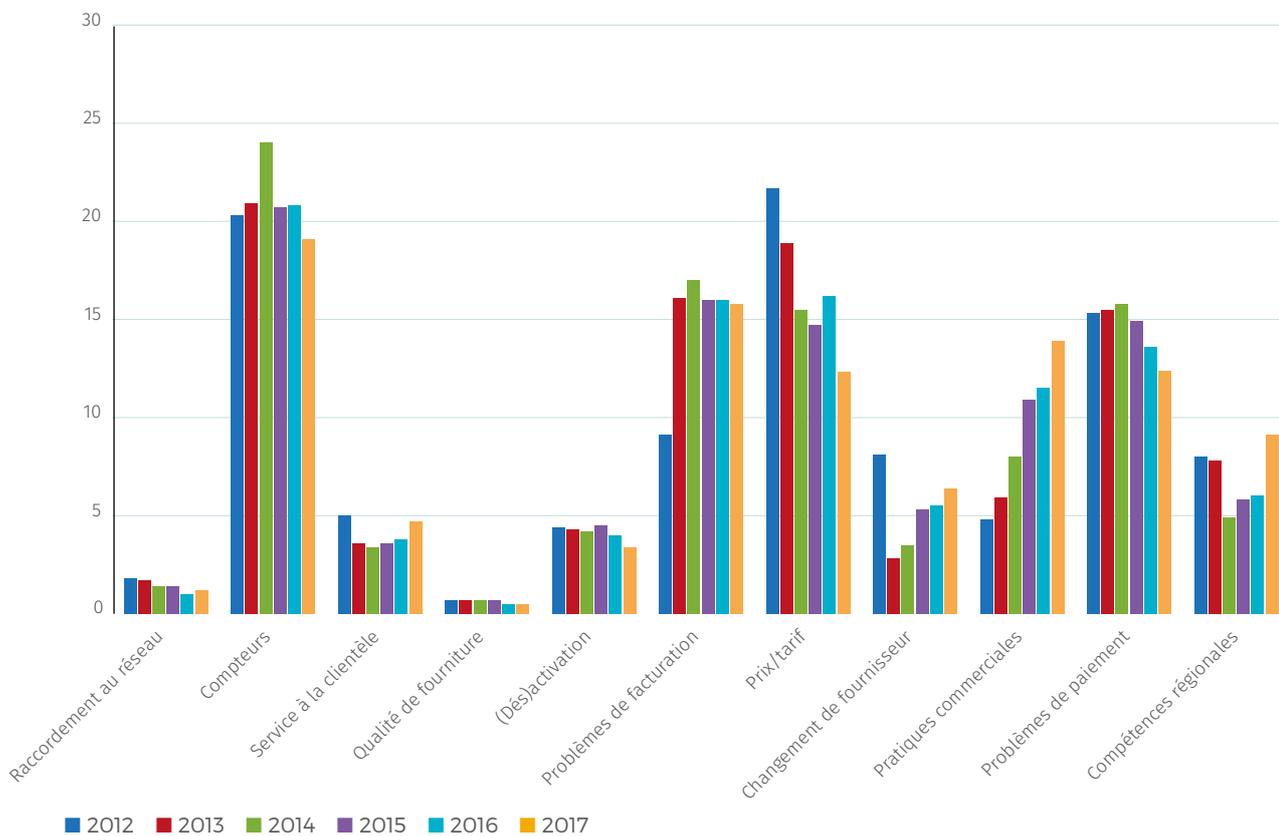
L'évolution du type de plaintes de 2012 à 2017 est schématisée ci-dessous.

Le 13 juin 2017, le Service de Médiation a adressé au ministre fédéral de l'Énergie l'Avis politique 17.010 en vue de compléter le règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation. Cela concerne la constitution d'une réserve financière en cas d'excédent éventuel





ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: TYPE DE PLAINTES EN %





des recettes budgétées par rapport aux charges liquidées durant le même exercice budgétaire. Le montant de cette réserve ne peut dépasser 15% des frais de fonctionnement annuels.

Le 29 décembre 2017, le Service de Médiation a élaboré à la demande de la commission parlementaire de l'Économie, de la Politique scientifique, de l'Éducation, des Institutions scientifiques et culturelles nationales, des Classes moyennes et de l'Agriculture l'Avis politique 17.011 portant sur la « Proposition de loi 2671 modifiant la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité en ce qui concerne la résiliation du contrat » - voir chapitre 7.

Enfin, les médiateurs ont également cherché à renforcer les intérêts des consommateurs et les règlements extrajudiciaires dans le secteur de l'énergie, en concertation et en dialogue avec tous les acteurs, et à les promouvoir aux niveaux régional, fédéral et européen. Ils l'ont fait, notamment, en participant, avec ou sans présentation de leur part, à des conférences, des groupes de travail, des débats et des réseaux tels que le National Energy Ombudsman Network (NEON) - voir chapitre 9.

B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie

Budget et réalisations en 2017

Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie est fixé annuellement par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur base d'une proposition de budget rédigée par les membres du Service de Médiation de l'Énergie. Cette proposition de budget est présentée pour approbation au Conseil des Ministres avant le 30 juin de l'année qui précède l'année du budget.

Le Conseil des Ministres du 18 novembre 2016 a débattu du financement et du budget des frais de fonctionnement du Service de Médiation pour 2017 et a approuvé un budget de 1.750.000 EUR pour l'exercice 2017.

Le budget est subdivisé de cette façon :

- frais de personnel: 1.400.000 EUR
- frais de fonctionnement: 326.000 EUR
- dépenses en capital: 24.000 EUR

Pour l'exercice 2017, le personnel comprenait 19 équivalents temps plein (ETP), dont les 16 membres du personnel suivants (situation au 31 décembre 2017):

- un médiateur néerlandophone;
- un médiateur francophone;
- un conseiller juridique néerlandophone;
- neuf gestionnaires de dossier (trois francophones et six néerlandophones);
- un secrétaire administratif et financier;
- deux collaborateurs administratifs;
- un collaborateur pour le soutien logistique.

Les frais de fonctionnement et les investissements sont suivis quotidiennement par le Service de Médiation selon une comptabilité patrimoniale en partie double, ainsi que selon une comptabilité budgétaire qui permet de suivre le budget annuel.

Budget 2018

Sur proposition du ministre de l'Énergie, le Conseil des Ministres a fixé, le 19 octobre 2017, le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation à 1.732.000 EUR.

Ce budget pour 2018 prend en compte les économies prévues dans la « Circulaire budgétaire: Préfiguration du budget 2018, 2019 et 2020 - Directives » du ministre du Budget du 28 avril 2017, qui s'applique aux administrations et institutions fédérales. Le budget des dépenses est subdivisé comme suit:

- frais de personnel: 1.390.000 EUR
- frais de fonctionnement: 301.000 EUR
- dépenses en capital: 41.000 EUR

Pour l'exercice 2018, le personnel est maintenu à 19 équivalents temps plein (ETP), et il se compose comme suit:

- deux médiateurs (1 francophone et 1 néerlandophone);
- deux conseillers juridiques (1 francophone et 1 néerlandophone);
- dix gestionnaires de dossier (quatre francophones et six néerlandophones);
- un secrétaire administratif et financier;
- un secrétaire de direction et/ou un responsable de la communication;
- deux collaborateurs administratifs;
- un collaborateur pour le soutien logistique.



C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation est financé par les redevances de médiation que les entreprises d'énergie (les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution) doivent payer au plus tard le 30 septembre de l'année de fonctionnement qui précède l'année à laquelle les redevances de médiation se rapportent.

Le Conseil des Ministres du 19 octobre 2017 a décidé de financer le budget de l'exercice 2018 (1.732.000 EUR) pour un montant de 1.722.000 EUR à l'aide des redevances de médiation payées par les entreprises d'électricité et de gaz, pour 8.000 EUR au moyen de recettes diverses et pour 2.000 EUR au moyen d'autres recettes.

L'Arrêté royal du 18 septembre 2015 «fixant pour l'année 2016 et les suivantes, les modalités particulières pour le calcul de la redevance de médiation pour le financement du service de médiation de l'énergie» (Moniteur belge du 29 septembre 2015) établit les règles de calcul des redevances de médiation.

La redevance de médiation par les entreprises d'électricité et de gaz est calculée sur base de 2 facteurs:

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

Ces deux paramètres, définis légalement, sont soumis aux clés de répartition suivantes:

1° La clé de répartition globale, qui détermine la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation. Cette clé est définie:

- pour 75% en tenant compte du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution,
- pour 25% en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à

l'encontre des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution.

Cette clé de répartition prend en compte certains paramètres de plaintes, à savoir les aspects techniques et juridiques liés à la gestion du réseau et qui relèvent de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution, en particulier le relevé, la validation et la communication des données de comptage. Le choix d'une règle utilisant la clé des «25%» est en concordance avec l'estimation du pourcentage de plaintes qui, selon la classification du Service de Médiation, concerne les aspects techniques et juridiques des gestionnaires de réseau de distribution.

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

D'abord, on calcule la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation. Ensuite, on définit la clé de répartition qui détermine le montant final de la redevance de médiation par entreprise d'électricité et de gaz. À cette fin, on tient compte pour 50% du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité ou de gaz visée et pour 50% du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre de cette entreprise.

Que le nombre de plaintes contribue à définir la clé de répartition a pour but de responsabiliser les acteurs du marché et donc de stimuler l'amélioration de la qualité des services au client.

Cette deuxième clé de répartition mène au montant final des redevances de médiation qui sont dues par chaque entreprise d'électricité et/ou de gaz définie respectivement comme fournisseur ou comme gestionnaire de réseau de distribution (ou «société d'exploitation»).

Un certain nombre de fournisseurs ne payaient pas de redevance de médiation, parce que le Service de Médiation, en accord avec l'Arrêté royal précité, n'avait pas reçu de plaintes à l'encontre de ces fournisseurs. Il s'agit entre autres d'un certain nombre de fournisseurs étrangers ayant un nombre restreint de clients résidentiels en Belgique, ainsi que de quelques acteurs du marché belge plus petits.

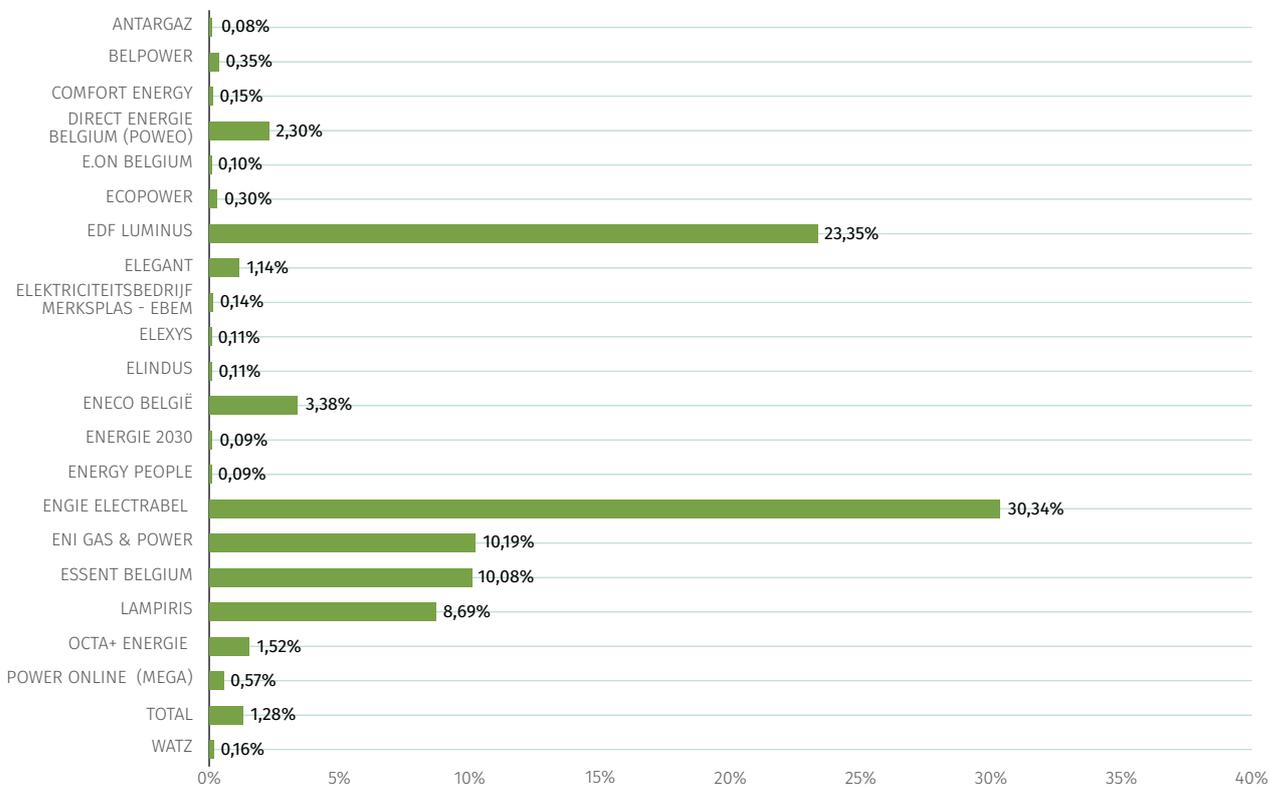
1

5

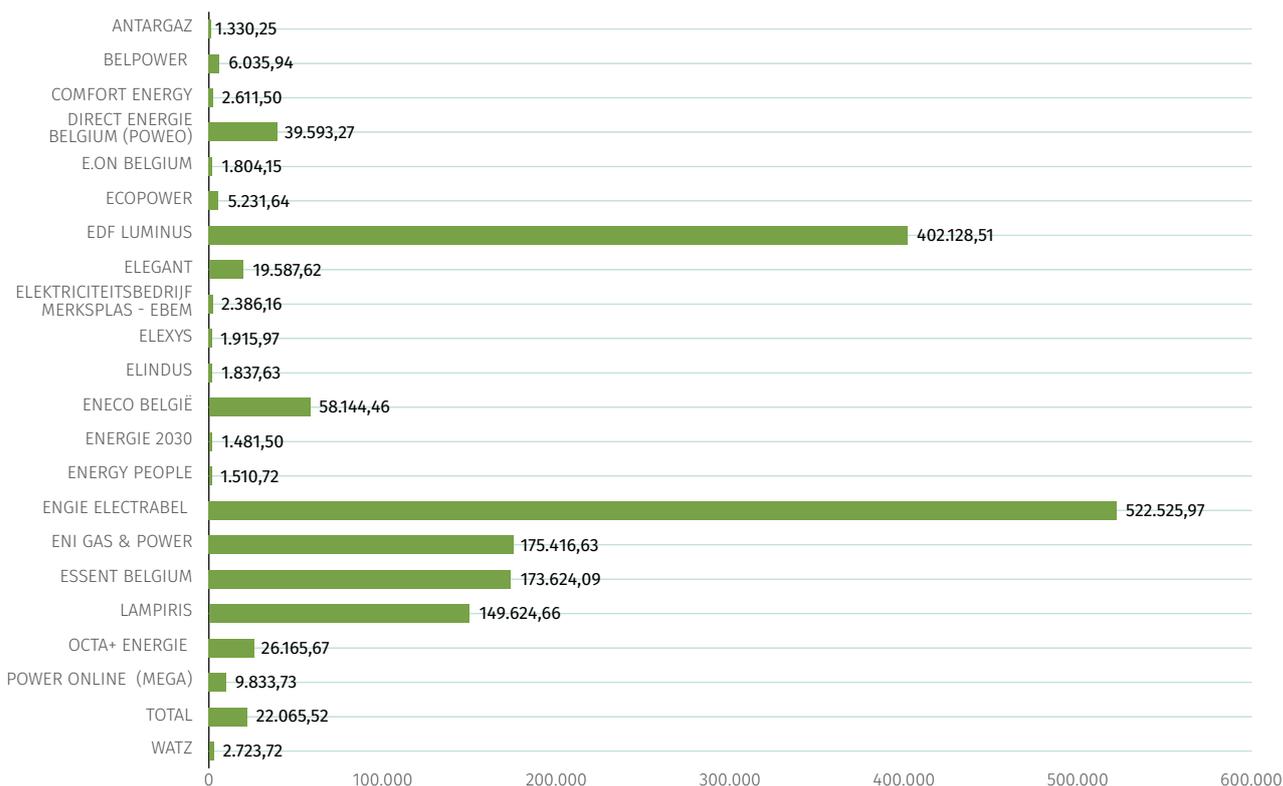


Les redevances de médiation payées en 2017 par les entreprises d'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution) pour l'exercice 2018 sont les suivantes:

FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MÉDIATION 2018 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)

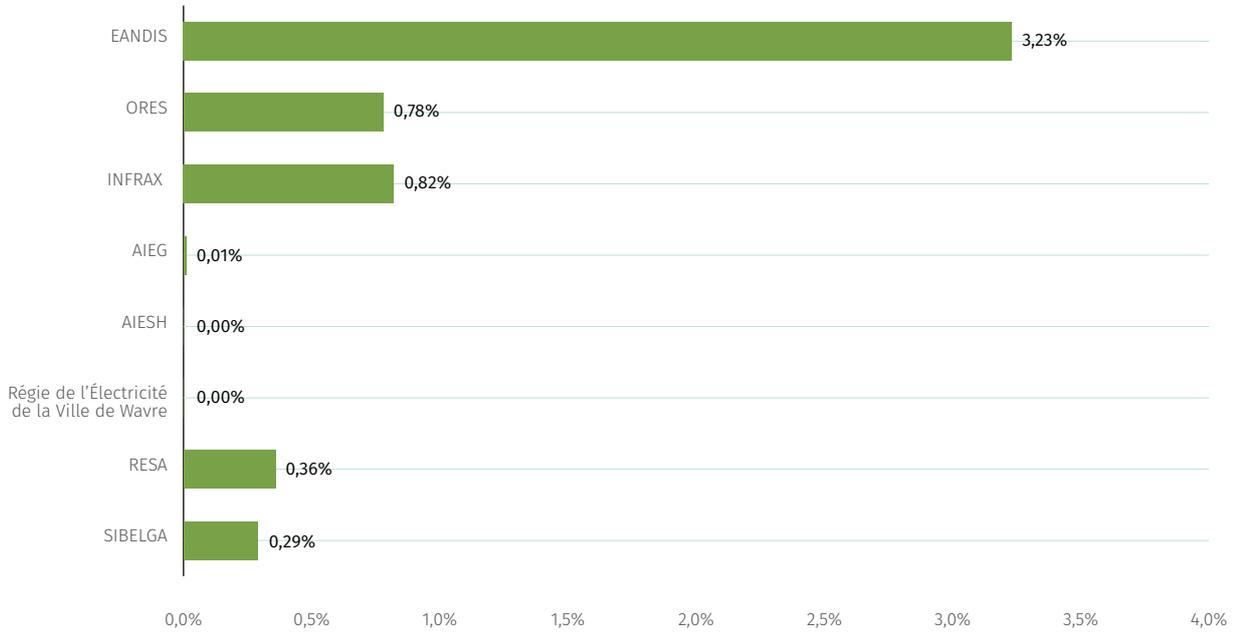


FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MÉDIATION 2018 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)

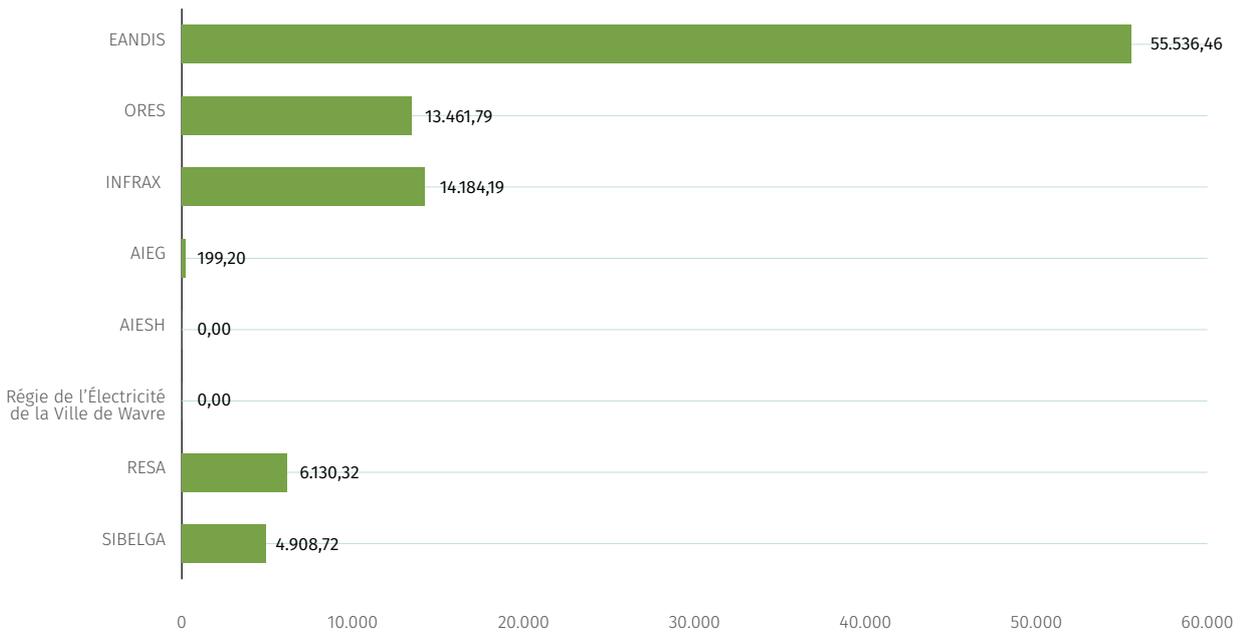




GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - PART REDEVANCE MÉDIATION 2018 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - PART REDEVANCE MÉDIATION 2018 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

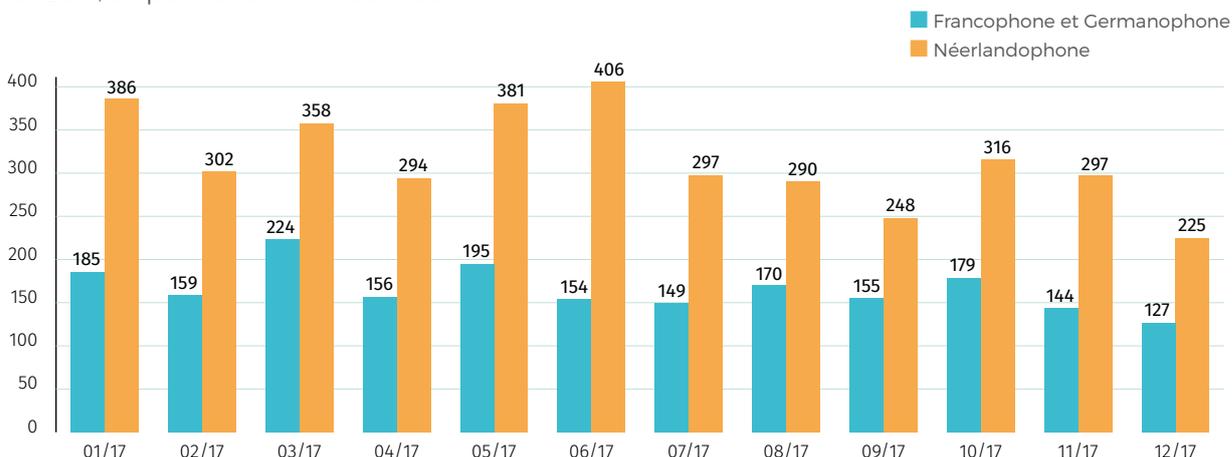
2

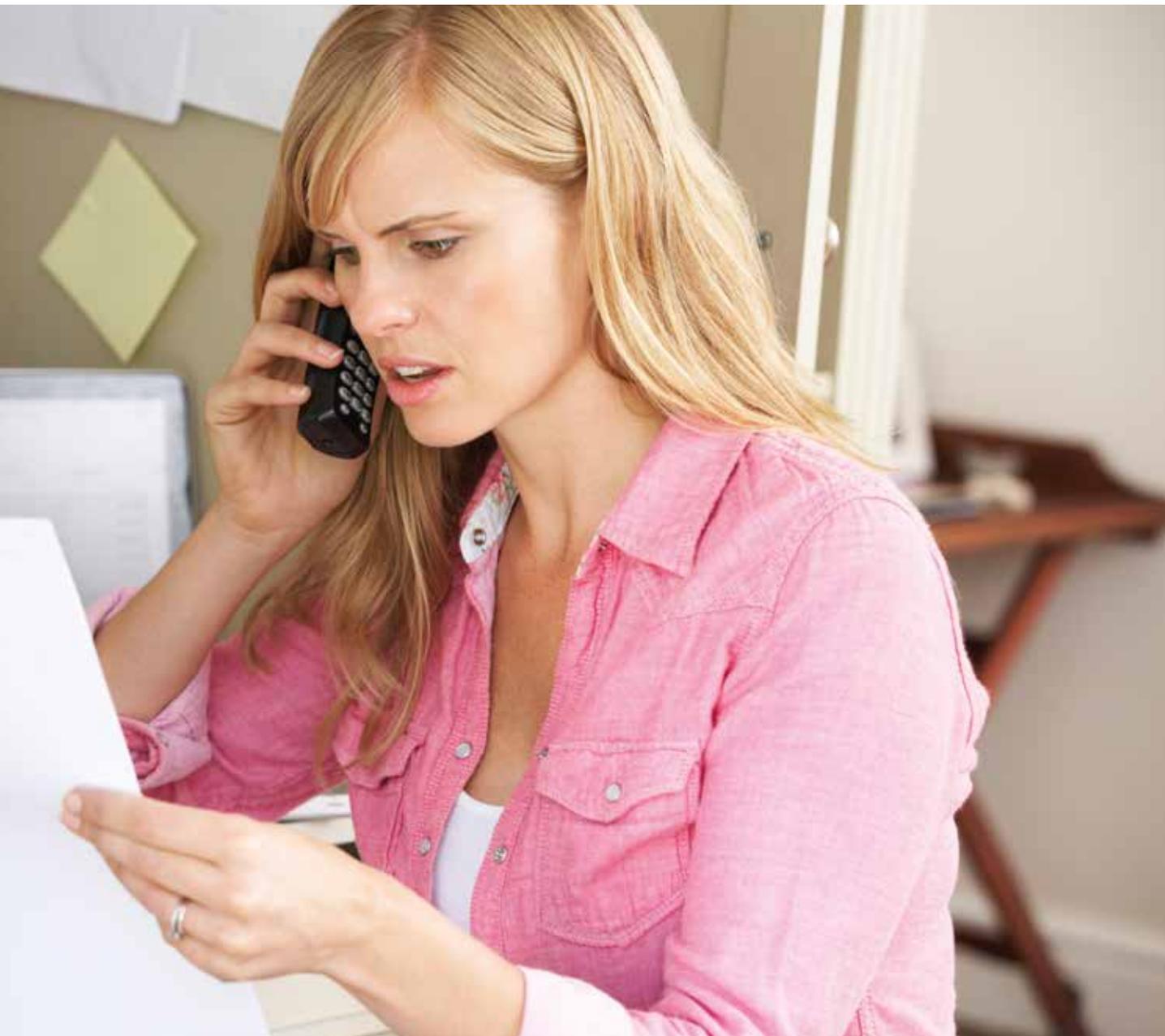
En 2017, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 5.797 plaintes concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. Nous présentons, ci-après, la répartition détaillée de ces plaintes.

Cet aperçu des plaintes englobe à la fois les litiges déclarés complets et recevables par le Service de Médiation et ceux pour lesquels le Service de Médiation a estimé que la plainte n'était pas recevable ou ne relevait pas de sa compétence.

A. Évolution mensuelle des plaintes reçues

La plupart des plaintes ont été reçues au cours du premier semestre de l'année 2017. Le nombre de plaintes a diminué au cours de la seconde moitié de 2017, en particulier en fin d'année.





B. Modes d'introduction

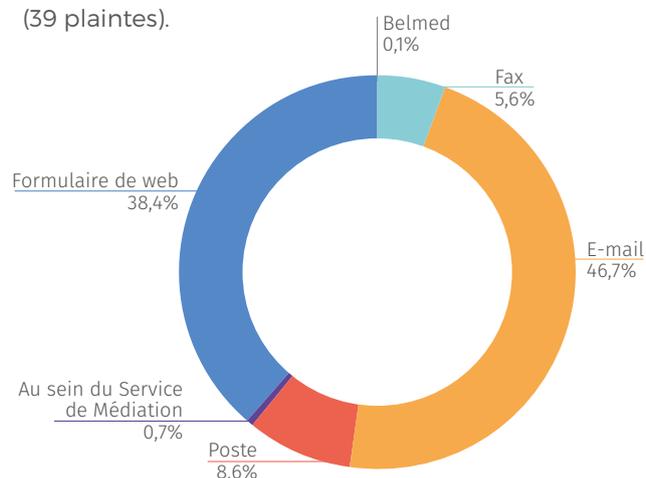
Comme les années précédentes, la plupart des plaintes ont été introduites par voie électronique:

- via le formulaire de plainte disponible sur le site Internet www.mediateurenergie.be (2.225 plaintes);
- via un e-mail envoyé à plainte@mediateurenergie.be (2.710 plaintes);
- via le système de plaintes électronique BELMED (4 plaintes) créé par le SPF Économie dans le cadre de l'ODR (Online Dispute Resolution).

Des plaintes ont également été introduites par d'autres biais, notamment:

- par lettre (497 plaintes);

- par fax (322 plaintes);
- un nombre limité de dossiers ont été introduits sur place aux bureaux du Service de Médiation (39 plaintes).

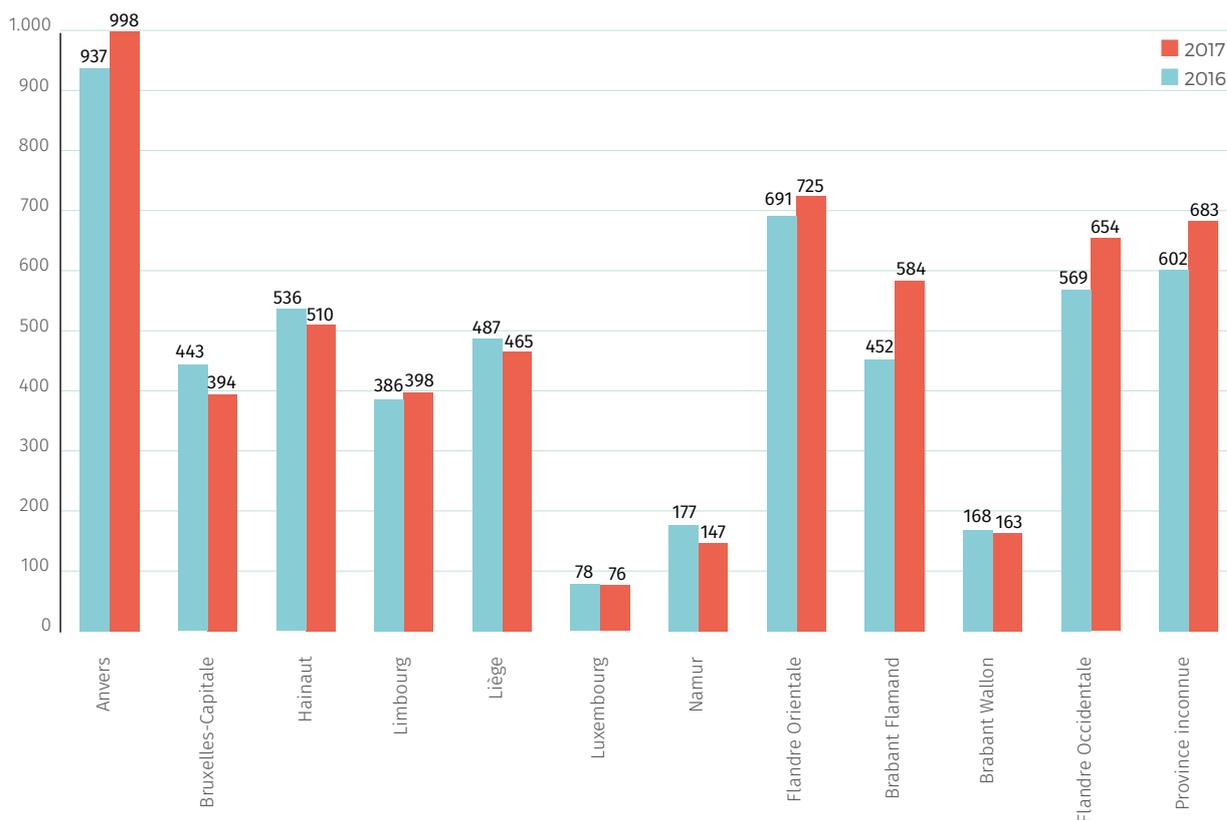




C. Nombre de plaintes par province (et pour l'Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale)

Le nombre de plaintes a augmenté dans toutes les provinces flamandes tandis qu'une (légère) baisse de plaintes a pu être constatée à Bruxelles-Capitale et dans les provinces wallonnes.

La même tendance par province est bien entendu également observée au niveau régional.

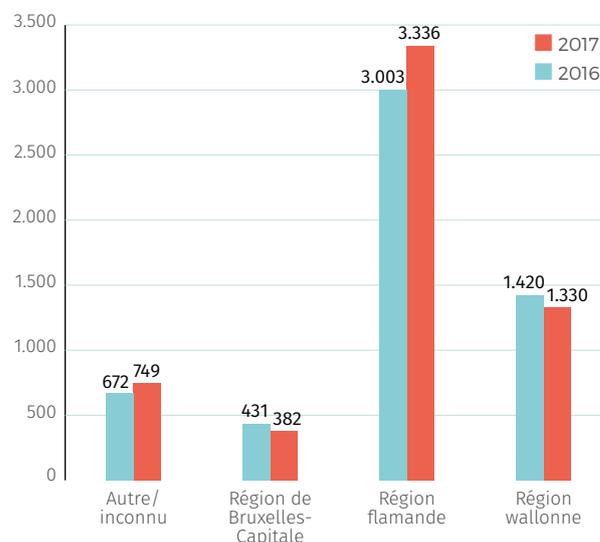


10



D. Nombre de plaintes par région

La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation ont à nouveau été introduites par des habitants de la Région flamande (plus de 57%). La Région wallonne suit avec près de 23% des plaintes, tandis que le pourcentage de plaintes dans la Région de Bruxelles-Capitale a baissé de 8 à 6,6%. Pour 13% des plaintes, l'adresse du plaignant était inconnue, étant donné que la procédure était entièrement en ligne. Cela peut être le cas pour les plaintes qui ne sont pas de la compétence du Service de Médiation ou qui sont irrecevables.





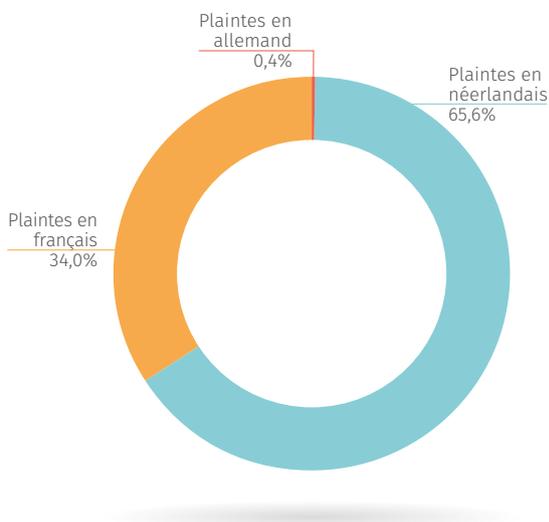
2

E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

La répartition des plaintes par rôle linguistique en 2016 est la suivante :

- 65,6% de plaintes néerlandophones (3.800 plaintes);
- 34,0% de plaintes francophones (1.973 plaintes);
- 0,4% de plaintes germanophones (24 plaintes).

Pour les plaintes en langue allemande, le Service de Médiation collabore avec la *VerbraucherSchutz-Zentrale* (verbraucherschutz.be) à Eupen, une organisation de défense des consommateurs qui est soutenue par la Communauté germanophone. Elle est responsable de la traduction et de la transmission des plaintes en langue allemande au Service de Médiation qui traite ensuite en toute autonomie et indépendance les plaintes en français.



F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie

Le Service de Médiation de l'Énergie est compétent pour traiter les plaintes des clients finals contre les entreprises d'énergie. En 2017, le Service de Médiation a reçu 4.890 plaintes contre les fournisseurs d'énergie et 1.024 plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution.

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

Les clients peuvent, par exemple, se plaindre d'un fournisseur, alors que le problème se pose lors du

relevé, de l'estimation, de la validation ou de la communication des données de comptage par le gestionnaire de réseau de distribution. Mais l'inverse est également possible: les clients peuvent introduire une plainte contre leur gestionnaire de réseau de distribution, alors que c'est leur fournisseur qui a traduit erronément ou tardivement les données de comptage dans la facturation. Cet aperçu ne montre que les plaintes formulées par les clients finals contre une entreprise d'énergie, même si le Service de Médiation a dû constater qu'une autre partie était à l'origine de la plainte.





I. Nombre de plaintes par fournisseur

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

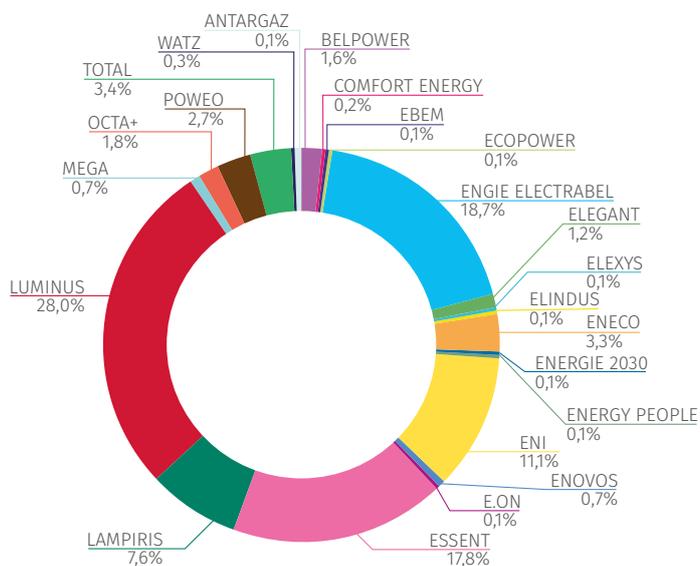
ils ont livré en 2017 était en effet limité. Ces fournisseurs plus petits sont parvenus à ne générer aucune plainte auprès du Service de Médiation.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ANTARGAZ			1	1	3	7
BELPOWER	37	33	32	18	27	80
COMFORT ENERGY				1	10	11
EBEM	7	10	6	3	4	7
ECOPOWER	3	12	2	8	8	6
ELEGANT	6	8	8	17	32	58
ELEXYS	1	2	3	1	7	5
ELINDUS					6	5
ENECO	81	166	186	120	184	162
ENERGIE 2030					6	4
ENERGY PEOPLE				1	7	7
ENGIE ELECTRABEL	3.251	1.565	1.278	763	847	912
ENI	1.123	955	600	448	552	543
ENOVOS				1		35
E.ON			3	1	8	7
ESSENT	367	473	366	509	702	869
LAMPIRIS	423	558	486	414	455	370
LUMINUS	1.383	1.553	904	964	1.346	1.370
MEGA			1	18	34	35
OCTA+	77	86	101	89	83	87
POWEO			1	39	197	132
TOTAL			1	11	98	165
WATZ			3	5	7	13
WINGAS				1		
Total	6.759	5.421	3.982	3.433	4.623	4.890

12

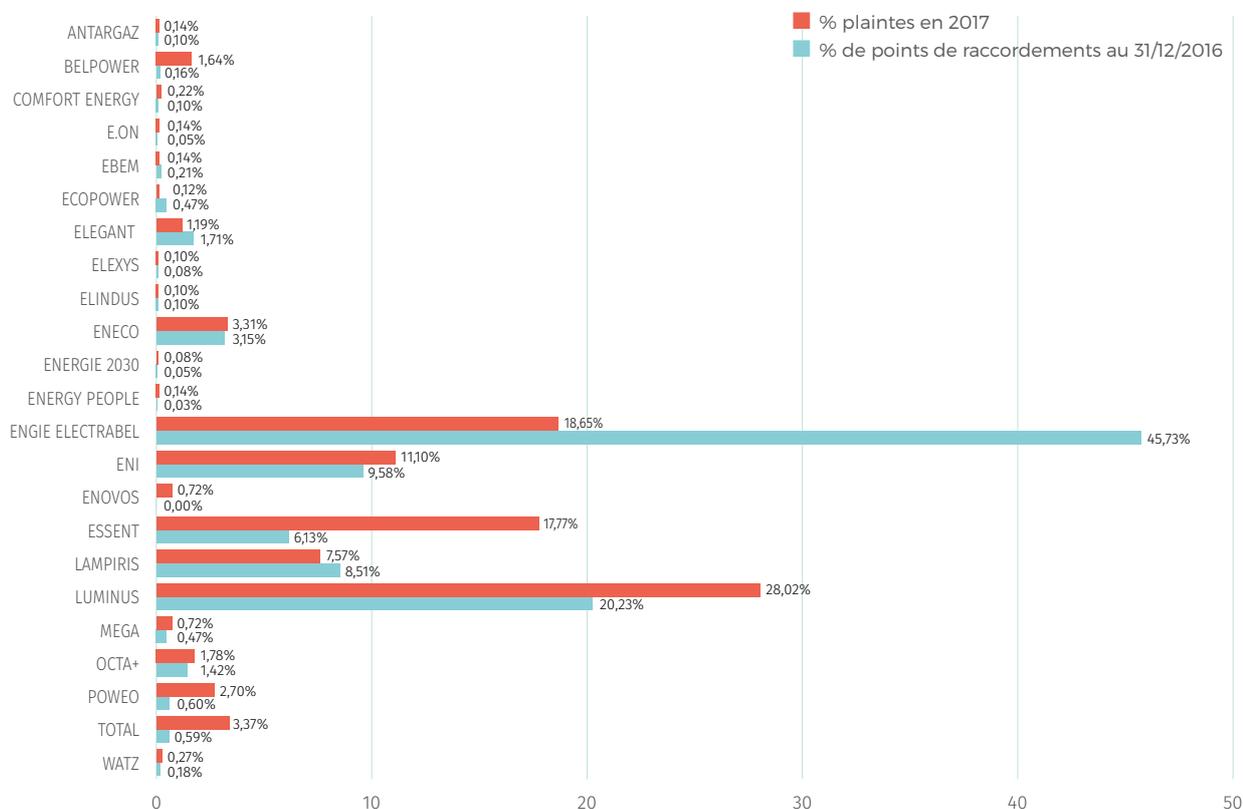


TOTAL PAR FOURNISSEUR (2017)





Comparaison entre le nombre de plaintes en 2017 (en %) et le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2016 (en %).



II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution

Un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) se porte garant pour la distribution de l'électricité et du gaz naturel jusqu'aux installations individuelles, donc à partir du réseau de haute tension (électricité) ou le réseau haute pression (gaz naturel) jusqu'à l'habitation ou l'entreprise. Le GRD est également responsable de la mise en service et de la mise hors service des raccordements, de l'installation des compteurs d'électricité et de gaz naturel, du relevé des compteurs, etc. Enfin, le GRD est aussi chargé de l'entretien et du développement de réseaux sûrs et fiables. Les gestionnaires de réseau, anciennement appelés intercommunales, ont un monopole sur leur territoire, de sorte que tous les utilisateurs du réseau ont la garantie que la qualité de l'électricité et du gaz distribués est identique pour tous, quel que soit le fournisseur.

Les gestionnaires de réseau sont gérés par des sociétés d'exploitation telles qu'EANDIS et INFRAX

en Région flamande et ORES et RESA en Région wallonne. SIBELGA est le gestionnaire de réseau de distribution de la Région de Bruxelles-Capitale. En Région wallonne, il existe également quelques gestionnaires de réseau de distribution qui ne font pas partie d'une société d'exploitation, à savoir l'AIEG, l'AIESH et la Régie de Wavre.

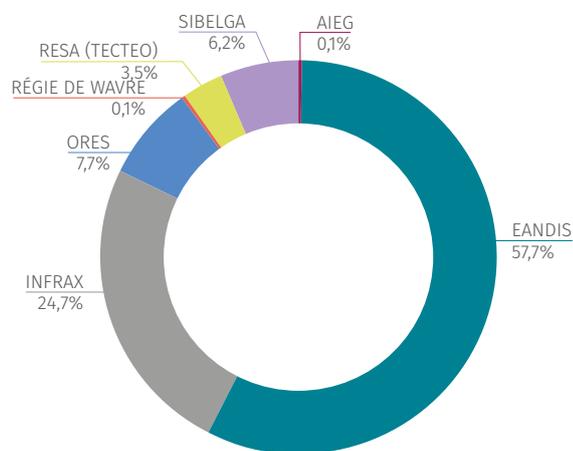
Le constat que le nombre de plaintes introduites contre les gestionnaires de réseau de distribution est plus élevé en Flandre qu'en Wallonie s'explique en partie par l'existence d'un Service régional de médiation pour l'énergie en Wallonie (SRME) qui opère au sein du régulateur wallon de l'énergie (Cwape). Ce Service de Médiation est par ailleurs spécifiquement responsable des activités et des obligations des gestionnaires de réseau de distribution en Wallonie.





	Plaintes 2012	Plaintes 2013	Plaintes 2014	Plaintes 2015	Plaintes 2016	Plaintes 2017
Flandre						
EANDIS	732	588	483	384	488	591
INFRAX	362	302	128	108	142	253
Total	1.094	890	611	492	630	844
Bruxelles						
SIBELGA	140	133	108	116	69	63
Total	140	133	108	116	69	63
Wallonie						
AIEG	1	2	0	1	2	1
AIESH	1	3	0	0	0	0
ORES	189	190	113	82	100	79
REGIE DE WAVRE	1	1	1	0	0	1
RESA (TECTEO)	61	56	52	34	35	36
Total	253	252	166	117	137	117
Total	1.487	1.275	885	725	836	1.024

TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2017)





2

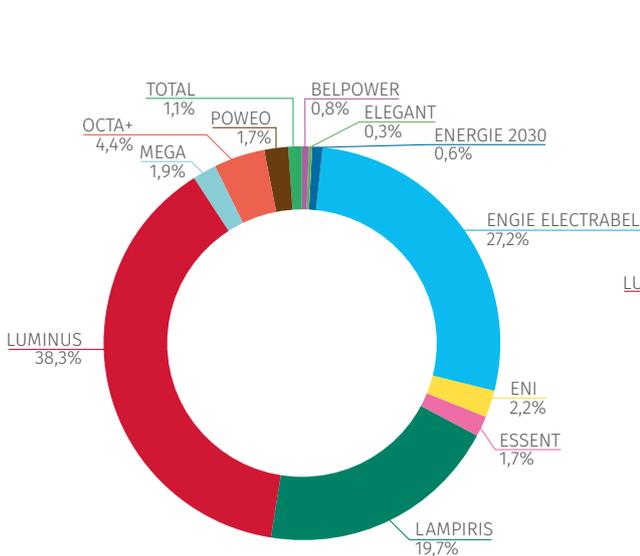
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

Une répartition du nombre de plaintes par fournisseur et par région est reprise ci-dessous.

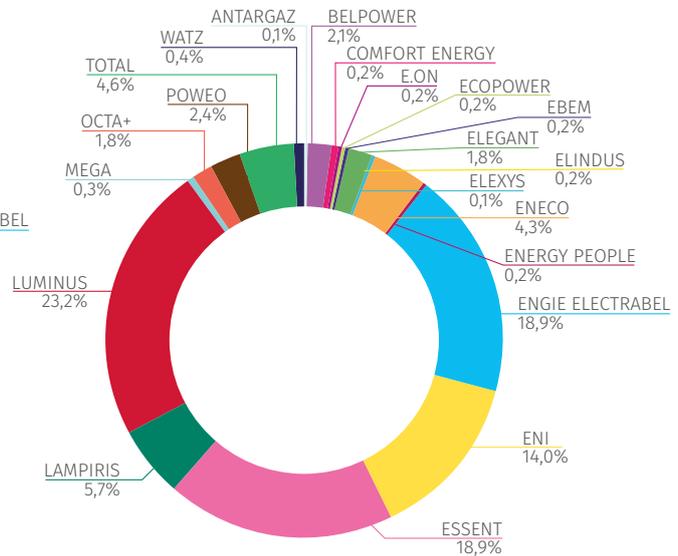
Au niveau de la comparaison par région, il faut bien sûr prendre en considération l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie. Il faut donc également garder à l'esprit que les fournisseurs peuvent opérer sur le marché des clients résidentiels ou sur celui des clients professionnels.

Pour les gestionnaires de réseau de distribution, cette répartition par région n'est pas effectuée vu que ces entreprises ou gestionnaires de réseau de distribution sont actifs au sein de zones de distribution précises qui se trouvent en majeure partie à l'intérieur des frontières géographiques des régions.

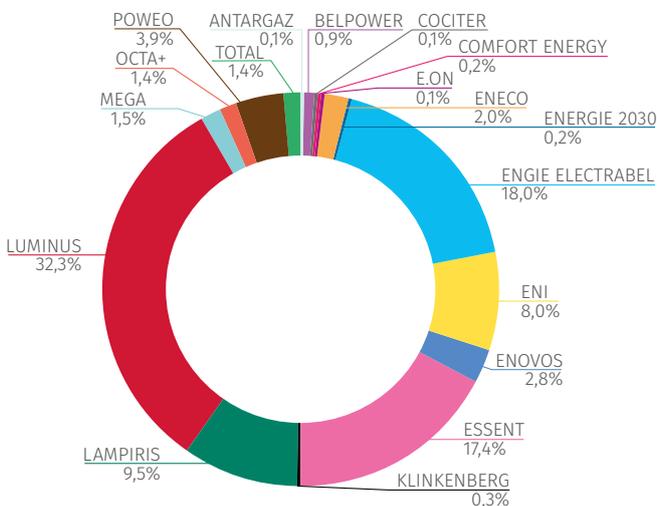
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2017)



RÉGION FLAMANDE (2017)

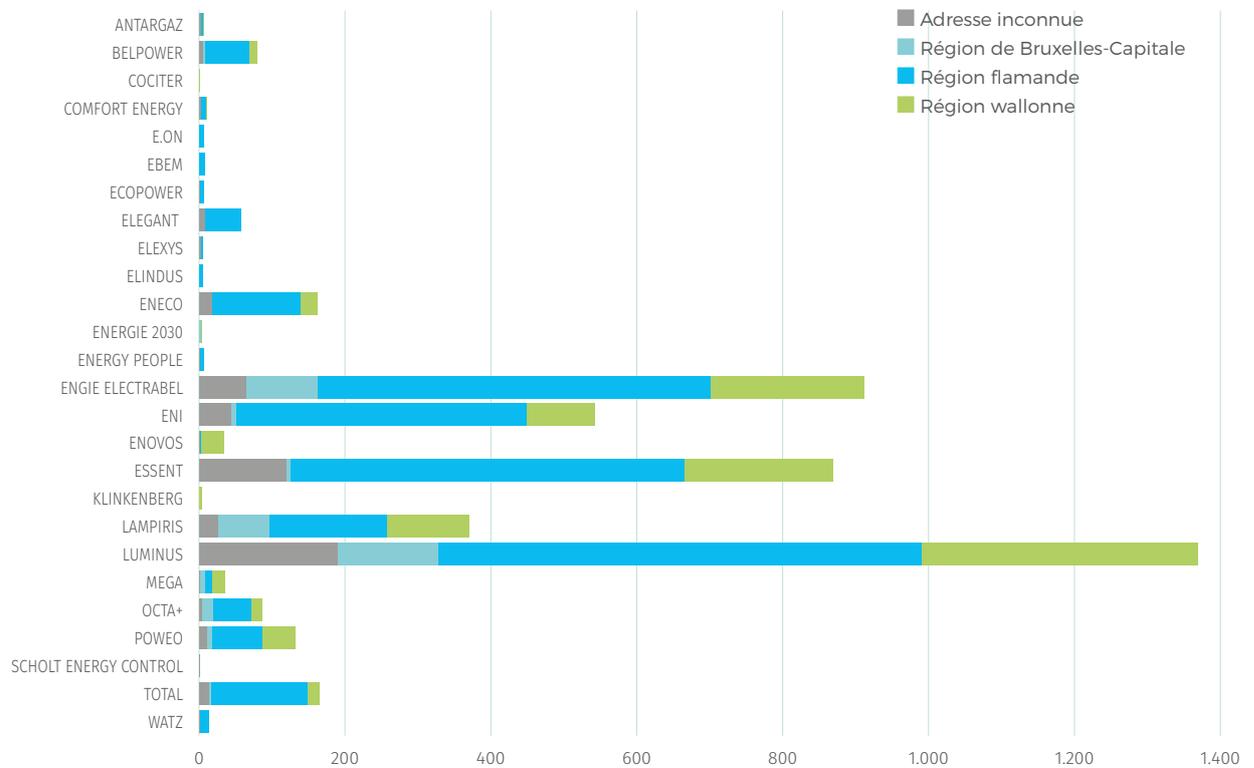


RÉGION WALLONNE (2017)





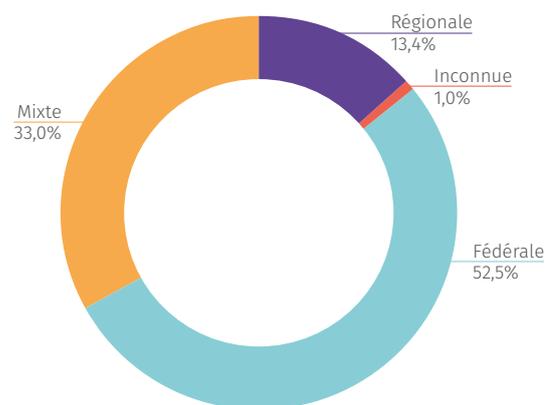
NOMBRE DE PLAINTES PAR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE ET PAR RÉGION (2017)



H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

3.046 plaintes (52,5%) relevaient du domaine de compétence fédérale, 778 plaintes (13,4%) du domaine de compétence régionale, et 1.913 plaintes (33%) du domaine de compétence fédérale et régionale. Pour 60 plaintes (1%), aucun domaine de compétence spécifique relatif au fonctionnement du marché de l'électricité ou du gaz naturel n'a été identifié, car elles ne concernaient pas le marché de l'énergie, mais d'autres types d'énergie tels que les produits pétroliers ou d'autres produits ou services (eau, télédistribution, égouts, etc,...).

NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE (2017)





2

I. Compétence fédérale exclusive

3.046 plaintes (52,5%) relevaient donc du domaine de compétence fédérale. Nous classons dans cette catégorie toutes les plaintes qui ont trait:

- à la qualité du service fourni par l'entreprise d'énergie (réponse tardive ou insuffisante à une plainte, ou absence totale de réponse);
- au paiement des factures d'énergie (acomptes, factures de régularisation et de clôture, etc.);
- au manque de clarté de la facture d'énergie (par exemple en ce qui concerne le prix de l'énergie, les tarifs, les prélèvements et les taxes);
- à la contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire (par exemple des tarifs pour les clients professionnels ou des tarifs sociaux).

En résumé, les plaintes relevant du domaine de compétence fédérale ont trait:

- aux prix de l'énergie, tarifs (sociaux), tarifs de transport, prélèvements fédéraux et taxes (cotisation sur l'énergie et TVA);
- aux pratiques du marché et protection du consommateur, plus précisément le respect de l'Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz»;
- au droit économique, notamment les règles de concurrence et le droit des contrats.

II. Compétence régionale exclusive

Le Service de Médiation n'était pas compétent pour 778 plaintes (13,4%), car celles-ci relevaient exclusivement de la compétence régionale.

Il s'agissait principalement des compétences régionales suivantes:

- **Pour la Flandre:**
 - plaintes au sujet des Obligations de Service Public d'ordre social ou environnemental;
 - plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution au sujet des aspects techniques et

juridiques (par exemple le respect des règlements techniques);

- plaintes concernant les tarifs des réseaux de distribution;
- plaintes contre les prélèvements régionaux tels que celui visant à financer le Fonds flamand de l'énergie.

- Pour la Wallonie:

- plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution au sujet des obligations qui leur ont été imposées par la législation wallonne, plus précisément des plaintes sur les aspects techniques et juridiques (par exemple les conditions de raccordement) ou l'enregistrement et la validation des données de comptage;
- plaintes relatives au respect des Obligations de Service Public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs;
- plaintes contre les fournisseurs ou gestionnaires de réseau concernant des litiges découlant d'une demande d'indemnisation qui n'a pas été accordée;
- plaintes concernant les tarifs des réseaux de distribution.

- Pour Bruxelles:

- plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution concernant des aspects techniques et juridiques (par exemple les conditions de raccordement);
- plaintes contre les fournisseurs commerciaux ou sociaux au sujet des Obligations de Service Public pour la livraison d'électricité ou de gaz naturel.
- plaintes concernant les tarifs des réseaux de distribution.

III. Compétence fédérale et régionale

Des factures d'énergie contestées qui concernent à la fois la compétence fédérale et la compétence régionale, sont traitées également par le Service de Médiation. En 2016, il y a eu 1.913 plaintes (33%) de cette nature au total.

17





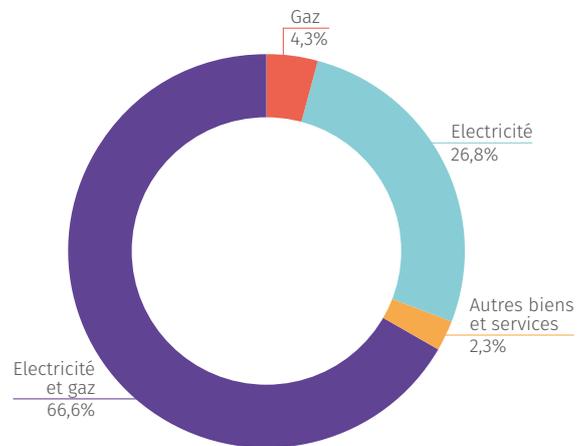
I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final

I. Par type d'énergie

La majorité des plaintes (66,6%) concernaient des factures d'électricité et de gaz naturel. 4,3% des plaintes ne concernaient que le gaz naturel, 26,8% uniquement l'électricité.

136 plaintes (2,3%) ne concernaient ni l'électricité ni le gaz naturel, mais d'autres services ou produits tels que l'eau, les produits pétroliers, les services dans le domaine de l'économie d'énergie, l'entretien ou la réparation d'appareils de chauffage, les panneaux solaires.

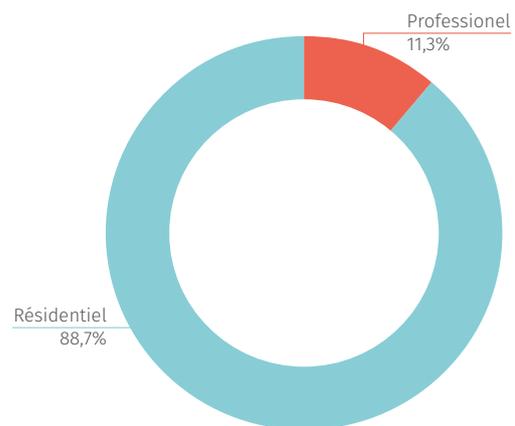
PAR TYPE D'ÉNERGIE (2017)



II. Par client final

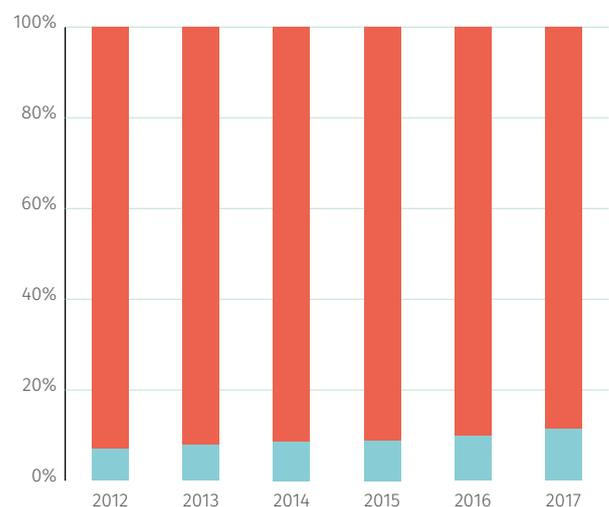
La compétence du Service de Médiation n'est pas limitée aux clients résidentiels ou aux particuliers. Les clients professionnels des entreprises d'énergie peuvent également déposer plainte au Service de Médiation. En 2017, 11,3% des plaintes (au total 654 plaintes) concernaient des clients finals professionnels tels que des entreprises individuelles, des sociétés et associations.

PAR CLIENT FINAL (2017)



Comme le montre le graphique ci-dessous, le nombre de clients finals professionnels qui contactent le Service de Médiation en vue d'un règlement extra-judiciaire, est depuis des années en augmentation.

ÉVOLUTION DES CLIENTS FINALS PROFESSIONNELS / RÉSIDENTIELS 2012 -2017 EN %





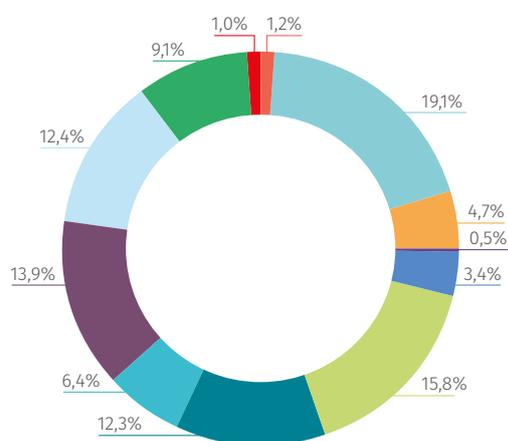
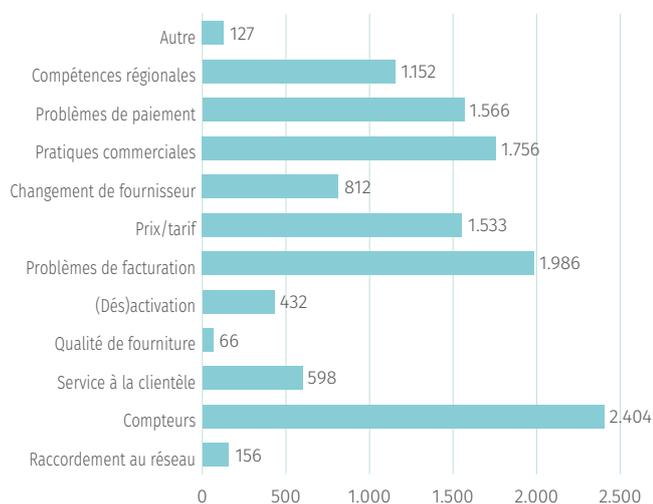
J. Nombre de plaintes par types de plaintes et par entreprise d'énergie

I. Par types de plaintes

Le Service de Médiation utilise pour ce rapport un système de classification des plaintes des consommateurs. Il est basé sur une méthode recommandée par le « Council of European Energy Regulators » (CEER). Ce système constitue également un complément au système recommandé par la Commission européenne pour la classification

des plaintes et questions des consommateurs (cf. Recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour le classement et le rapportage des plaintes et des demandes des consommateurs - C(2010)3021 définitive).

TYPES DE PLAINTES (2017)



Les plaintes reçues en 2017 par le Service de Médiation avaient principalement trait à des litiges concernant:

- des problèmes de comptage, tels que le traitement et la correction des données de comptage, notamment lors des relevés annuels, en cas de déménagement, de décès, d'inoccupation d'un immeuble, d'installation de panneaux solaires (19,1%);
- des problèmes de facturation, tels que l'absence de facture, l'élaboration tardive ou l'envoi tardif de factures, le manque de clarté du processus

de facturation à la suite de factures (correctives) successives et/ou notes de crédit et la lisibilité des factures d'énergie (15,8%);

- des pratiques de vente et commerciales des fournisseurs d'énergie (13,9%);
- des problèmes de paiement des factures d'énergie tels que les plans de remboursement, les (l'absence de) remboursements, les frais administratifs, les paiements par domiciliation, les systèmes de garantie, etc. (12,4%).



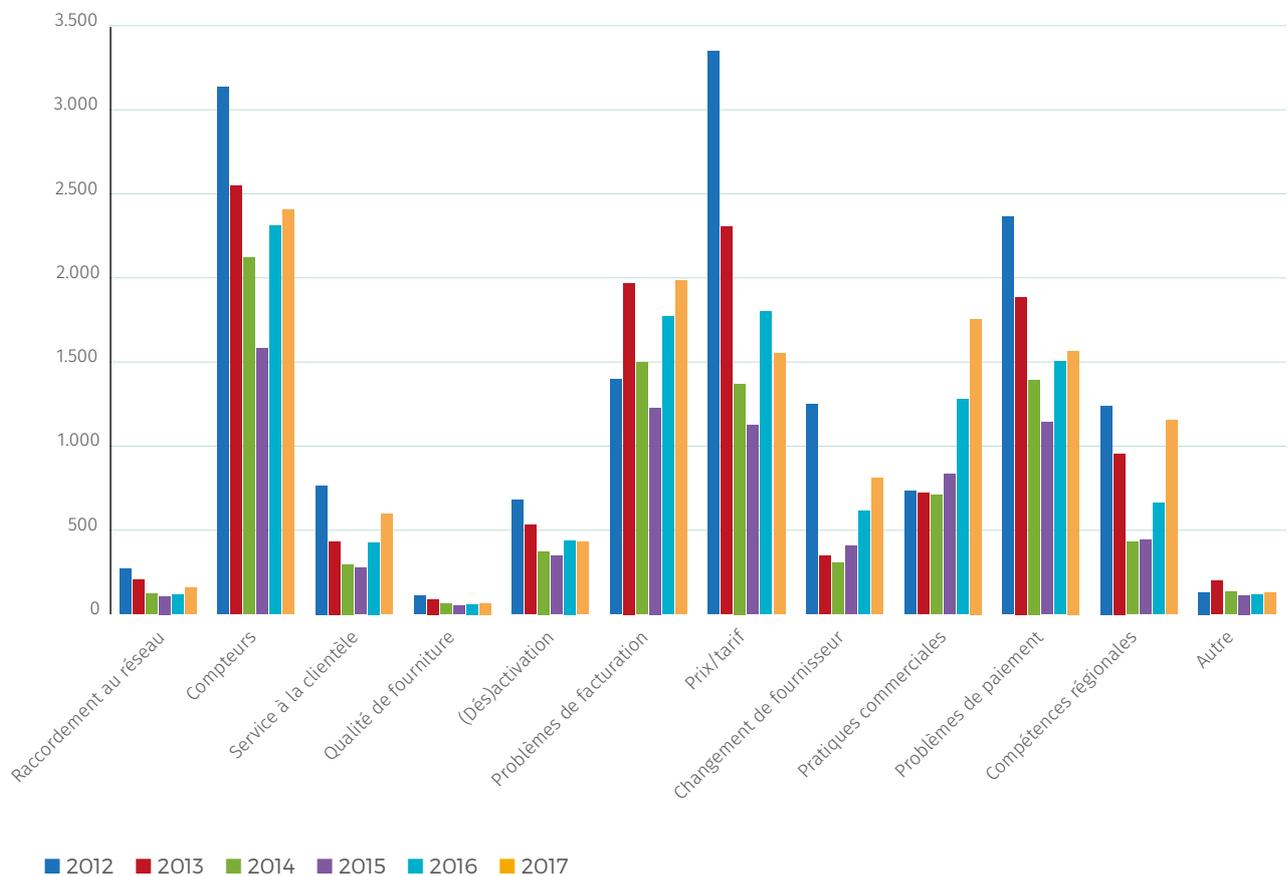
Les autres plaintes avaient trait :

- à des changements de fournisseur (6,4%);
- à des compétences régionales (autres que les données de comptage) telles que les obligations de Service Public d'ordre social ou environnemental (9,1%), les raccordements au réseau (1,2%), la qualité des livraisons (0,5%), et les fermetures ou drops en cas de défaut de paiement (3,4%);
- à la qualité des services rendus notamment par téléphone et par e-mail (4,7%).

Pour 1% des plaintes, le Service de Médiation n'a pas pu se référer au système de classification parce qu'elles n'avaient pas trait au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel, mais à d'autres types d'énergie tels que les produits pétroliers ou d'autres produits ou services comme l'eau, la télédistribution, les égouts.

Nous présentons ci-dessous un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes sur la période 2012-2017.

ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: CATÉGORIE DE PLAINTES



II. Par entreprise d'énergie

Les principaux litiges ou types de plaintes par entreprise d'énergie auxquels le Service de Médiation a été confronté sont décrits ci-après. Nous faisons état des plaintes telles que formulées par le plaignant contre l'entreprise d'énergie. Certaines données statistiques ne sont pas affichées parce que l'échantillon dont nous disposons n'est pas suffisamment représentatif.

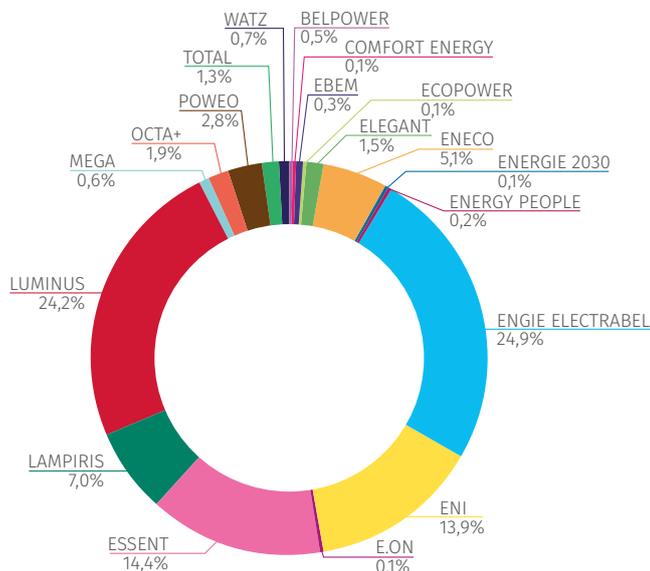
PROBLÈMES DE COMPTAGE

(19,1% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

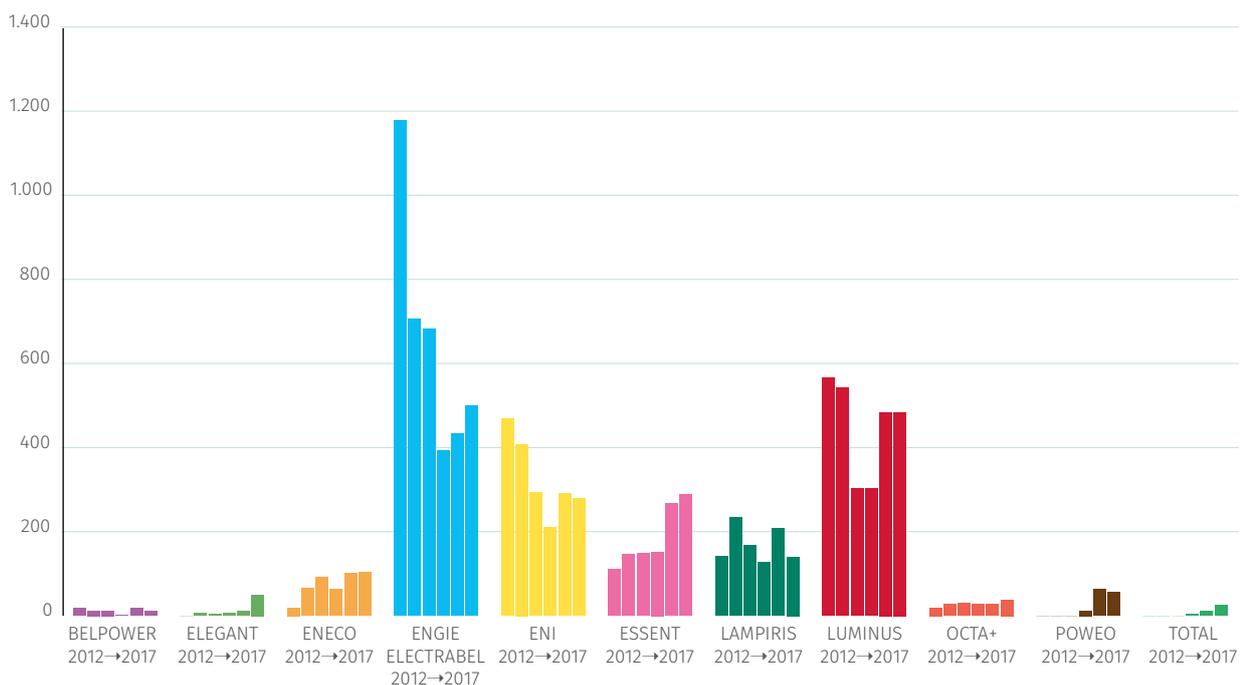
On entend par problèmes de comptage les plaintes qui ont trait à la consommation facturée après un relevé de compteur (ou en l'absence de relevé de compteur), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un changement de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une modification d'affectation d'un logement.



PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR FOURNISSEUR (2017)

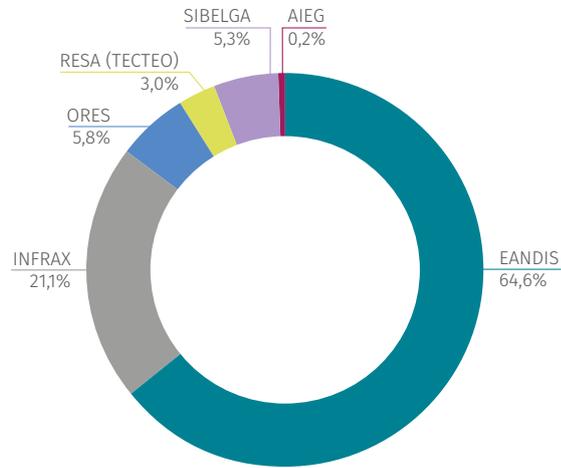


ÉVOLUTION DE 2012 À 2017 : PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR FOURNISSEUR

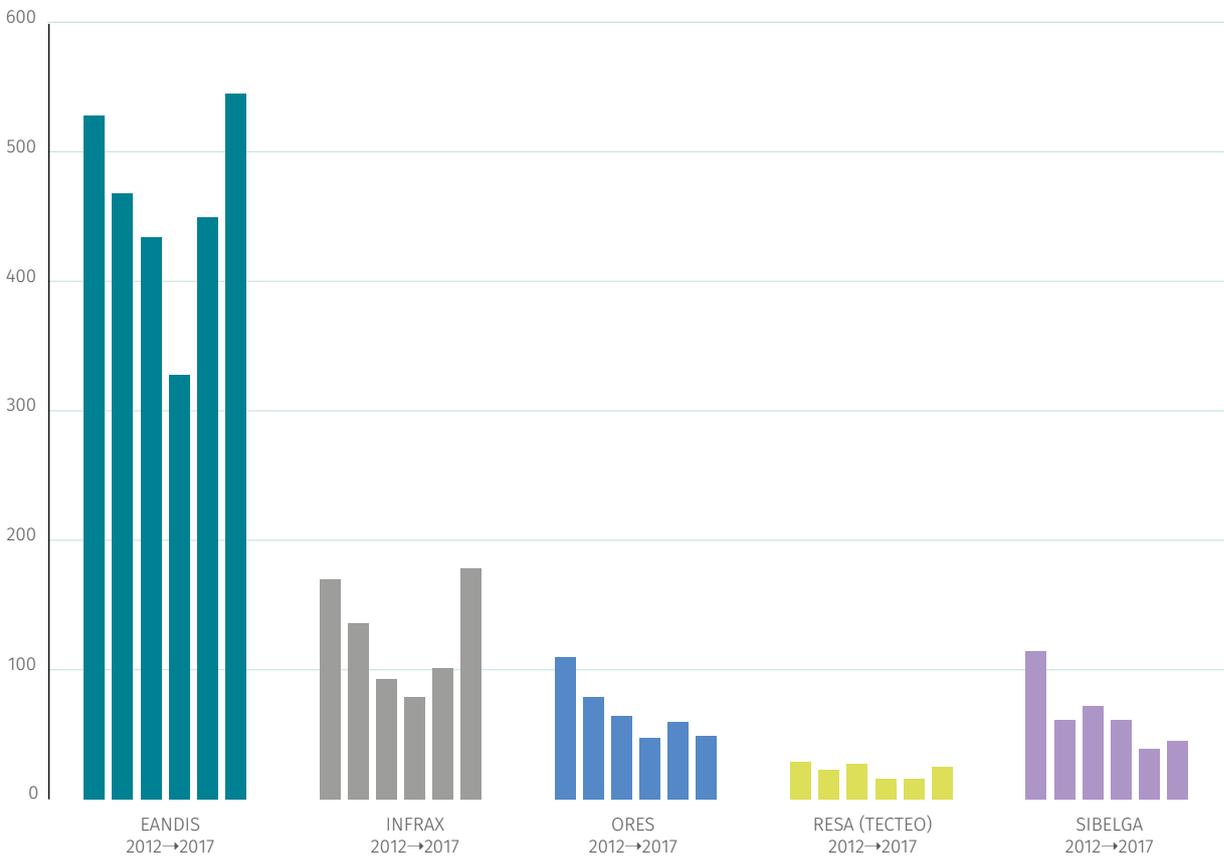




PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU





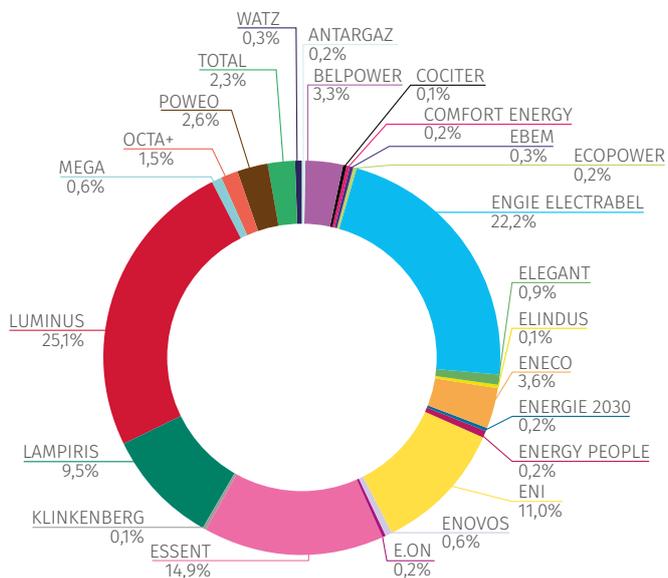
PROCESSUS DE FACTURATION

(15,8% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

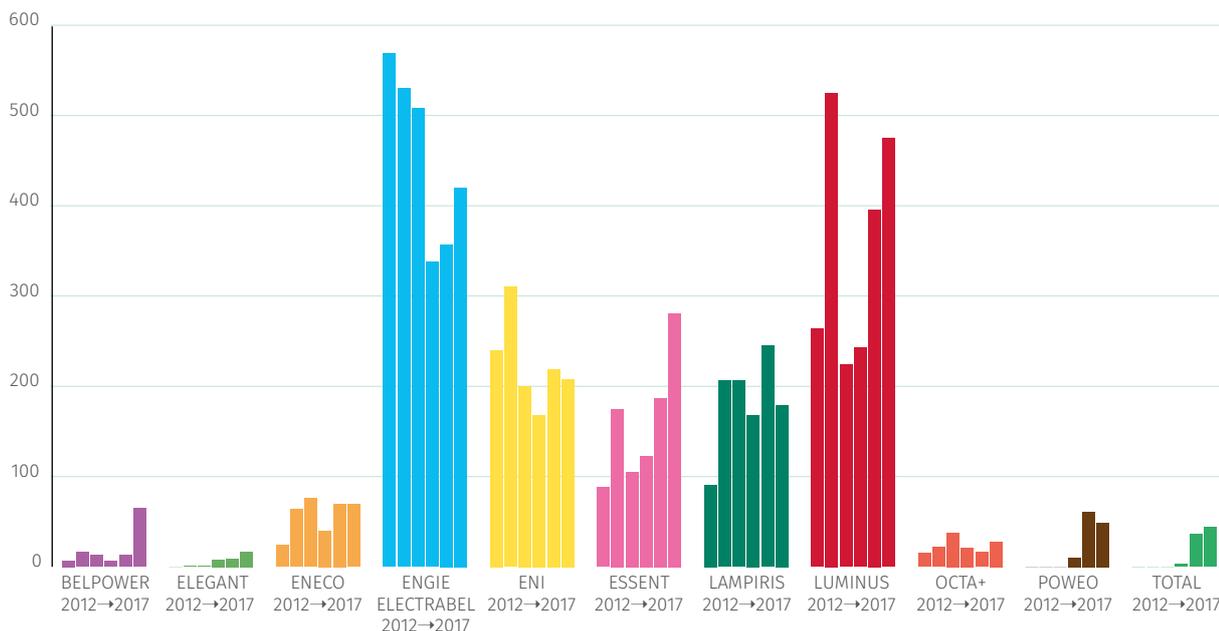
Ces plaintes concernent le flou dans la facturation parce qu'il n'y a pas d'envoi de facture ou la facture est tardive ou parce que le processus de factures successives et de remboursements et/ou de paiements est devenu imprécis ou incompréhensible pour le consommateur.

Ces problèmes de facturation concernent en général un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation comme les données des clients ou de comptage.

PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017 : PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR





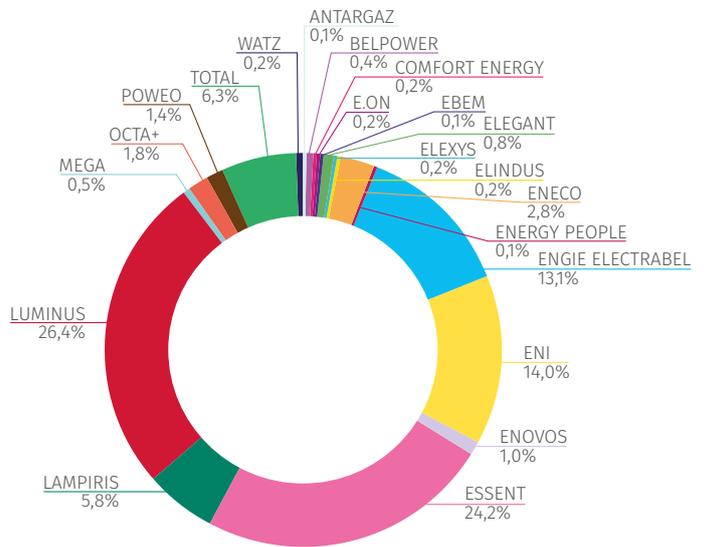
PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES

(13,9% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

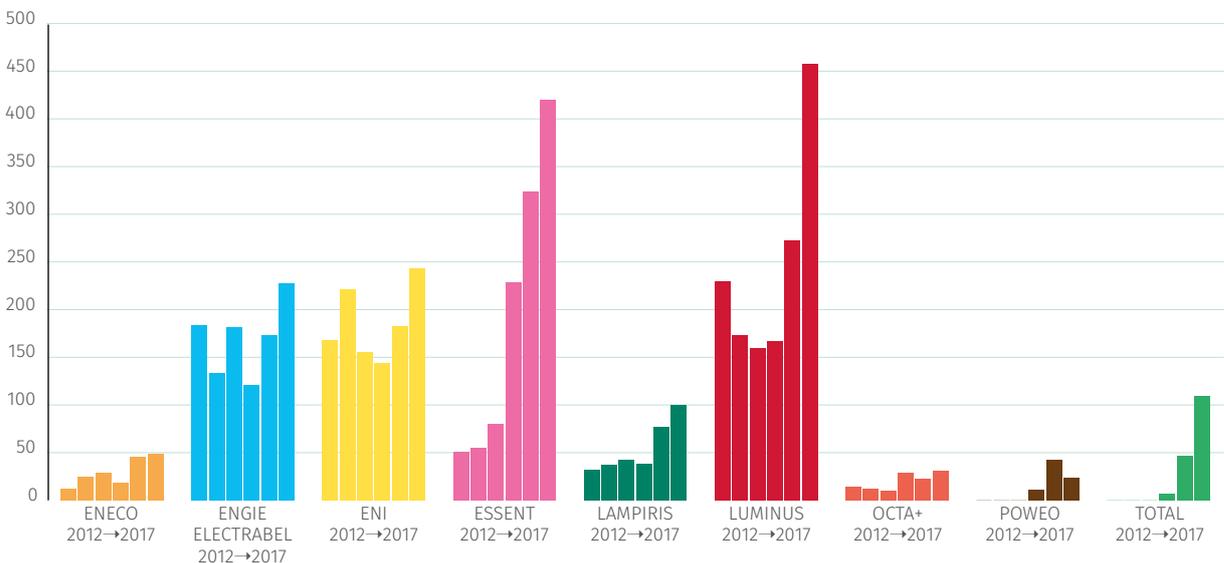
L'objet de ces plaintes concerne la référence à d'éventuelles pratiques commerciales déloyales ou trompeuses de la part de certains fournisseurs d'énergie. Ces plaintes concernent des informations précontractuelles ou de la publicité, des pratiques commerciales relatives à la vente et au marketing, le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

Si, dans le cadre d'une analyse de plainte, le Service de Médiation constate qu'il pourrait y avoir une infraction à la législation économique relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le dossier est transmis à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie aux fins de poursuivre l'action.

PRATIQUES COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR



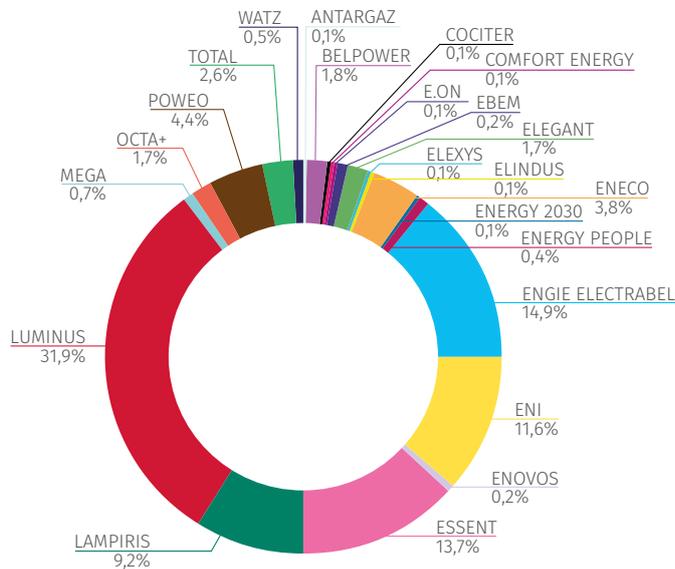


PROBLÈMES DE PAIEMENT

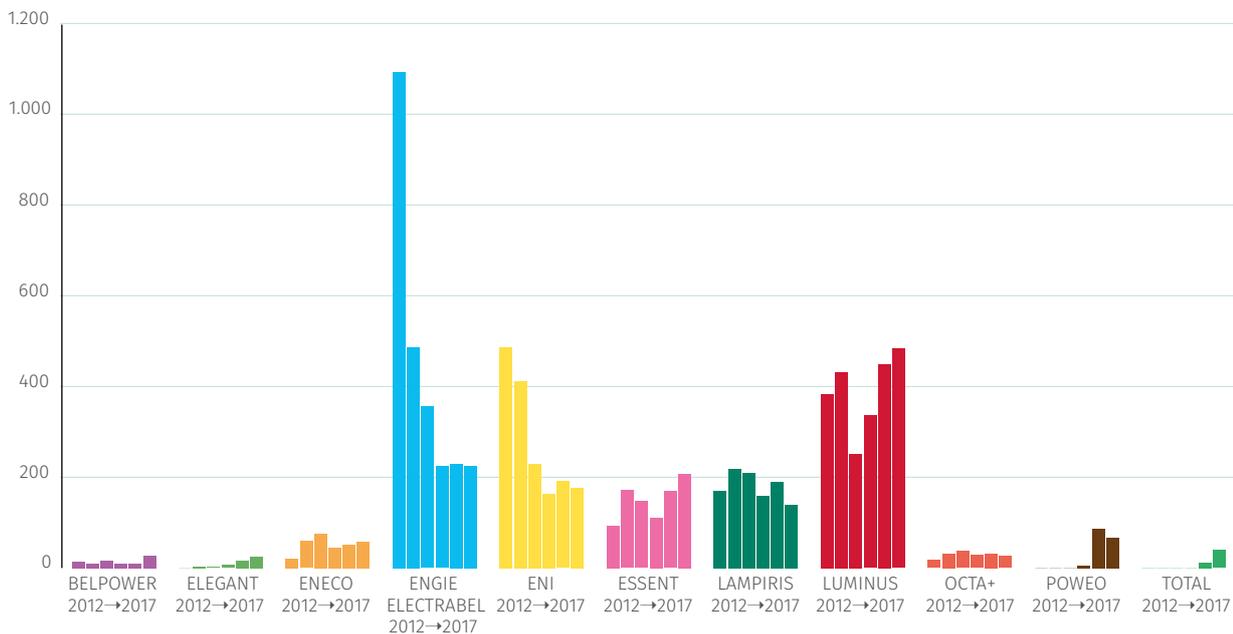
(12,4% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Les plaintes relatives à des problèmes de paiement ont principalement trait à des plans de remboursement, à des domiciliations bancaires, au calcul de frais administratifs, à des problèmes de notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2017)

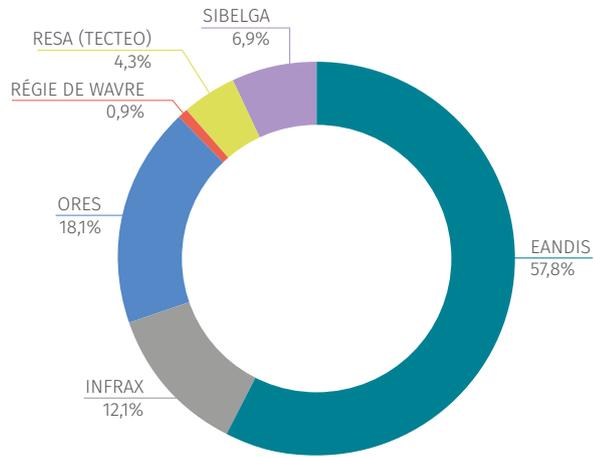


ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR

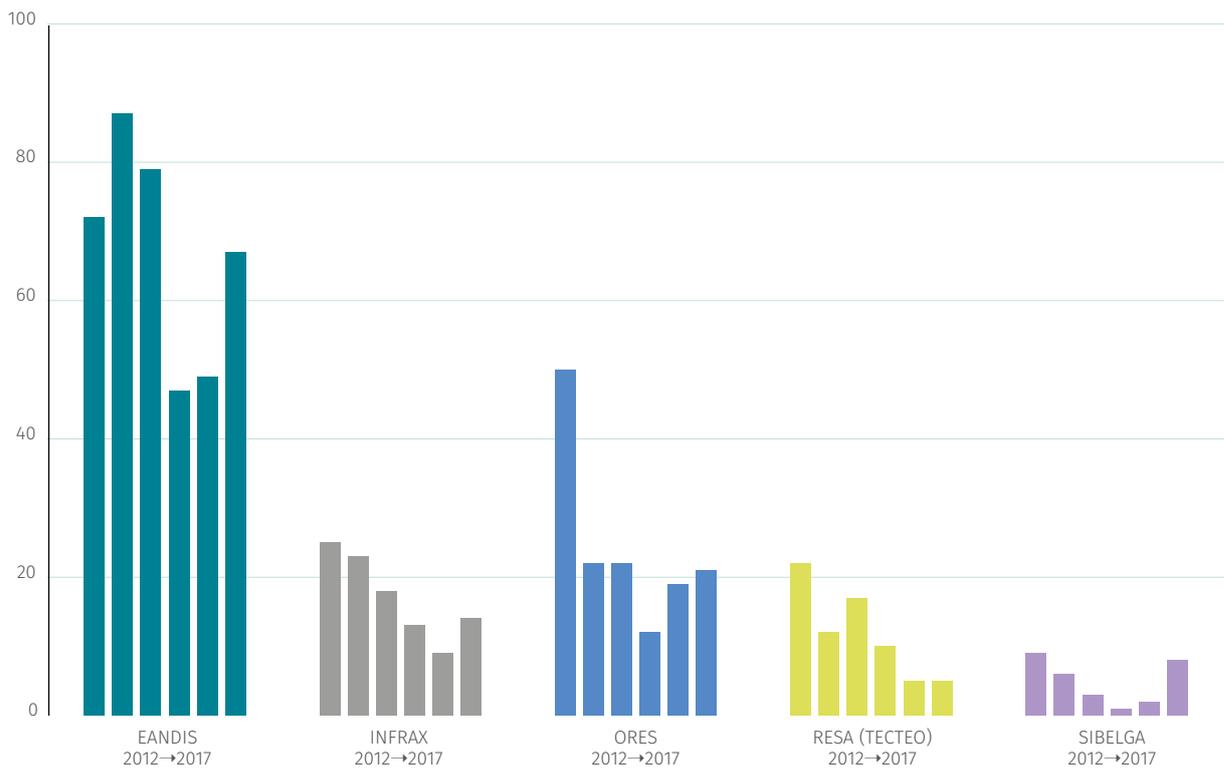




PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017 : PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





2

TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS

(12,3% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

En matière de transparence des prix ou des tarifs sur la facture énergétique, il faut faire la distinction entre:

- les prix de l'énergie comme facturés par les fournisseurs de l'énergie;
- les redevances de réseau dues au gestionnaire de réseau, qui sont calculées, après approbation par le régulateur, pour le transport et la distribution (raccordement et utilisation) de l'électricité et du gaz naturel;
- les taxes et redevances des différentes autorités.

PRIX DE L'ÉNERGIE: Les fournisseurs proposent des prix de l'énergie fixés librement dans un marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel et les facturent au client final. Depuis 2013, toutefois, une régulation de filet de sécurité s'applique aux contrats d'énergie et aux formules tarifaires variables des fournisseurs d'énergie. Cette régulation par la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) a, avec le contrôle des paramètres d'indexation trimestriels, constitué un grand pas en avant en matière de transparence des prix de l'énergie variables. Le mécanisme de filet de sécurité pour les contrats d'énergie à prix variables a été abandonné par le gouvernement fédéral le 31 décembre 2017.

REDEVANCES DE RÉSEAU: les frais de transport et de distribution sont approuvés par le régulateur fédéral CREG, mais à la suite de la sixième réforme

de l'État, la compétence en matière de tarifs des réseaux de distribution a été transférée le 1^{er} juillet 2014 des autorités fédérales aux régions. Depuis lors, les régulateurs régionaux (VREG en Flandre, BRUGEL en Région de Bruxelles-Capitale et CWaPE en Wallonie) sont compétents pour l'approbation des tarifs de distribution.

TAXES ET REDEVANCES: diverses taxes et redevances sont calculées via la facture d'énergie, parce qu'elles sont imposées par les autorités fédérale (cotisation fédérale, cotisation Énergie et TVA) et régionales (telles que les coûts de l'électricité verte et de la cogénération, la redevance de raccordement, la redevance pour les obligations de Service Public, la cotisation Fonds Énergie).

Les différents tarifs de réseau de distribution, mais aussi les tarifs de comptage, les tarifs de distribution et de transport, la cotisation Énergie, la cotisation fédérale, la cotisation Fonds Énergie (en Région flamande seulement), la redevance de raccordement (seulement en Région wallonne), et la redevance pour les Obligations de Service Public (seulement en Région Bruxelles-Capitale), et qui sont valables par zone de distribution - peuvent être consultés auprès des différents régulateurs régionaux:

Wallonie: <http://www.cwape.be>

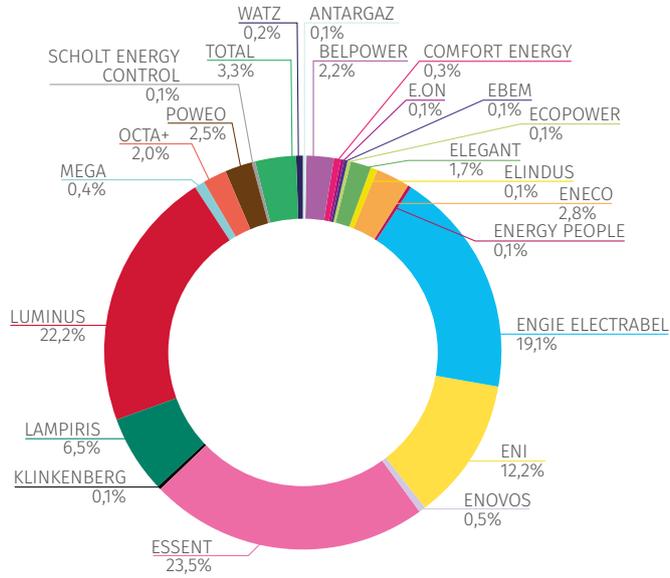
Flandre: <http://www.vreg.be>

Bruxelles: <http://www.brugel.be>

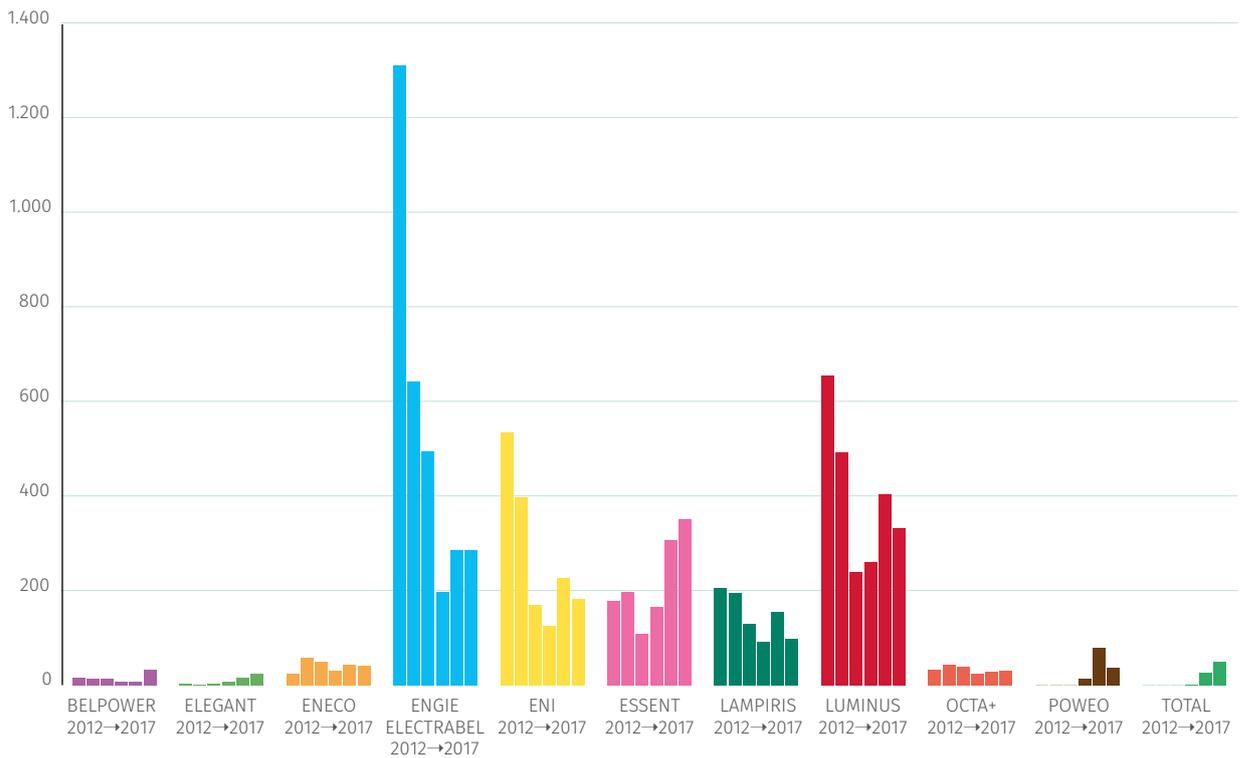




TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR (2017)

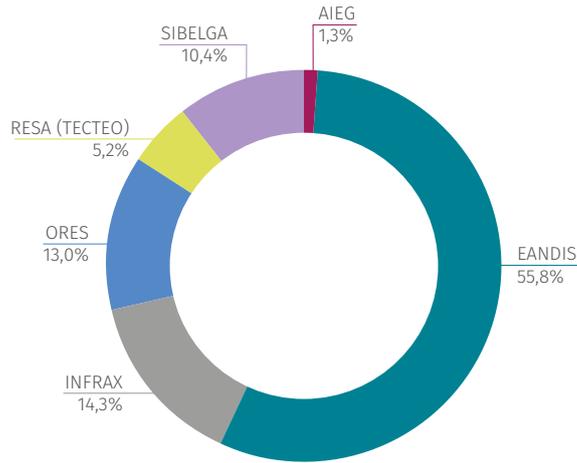


ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR

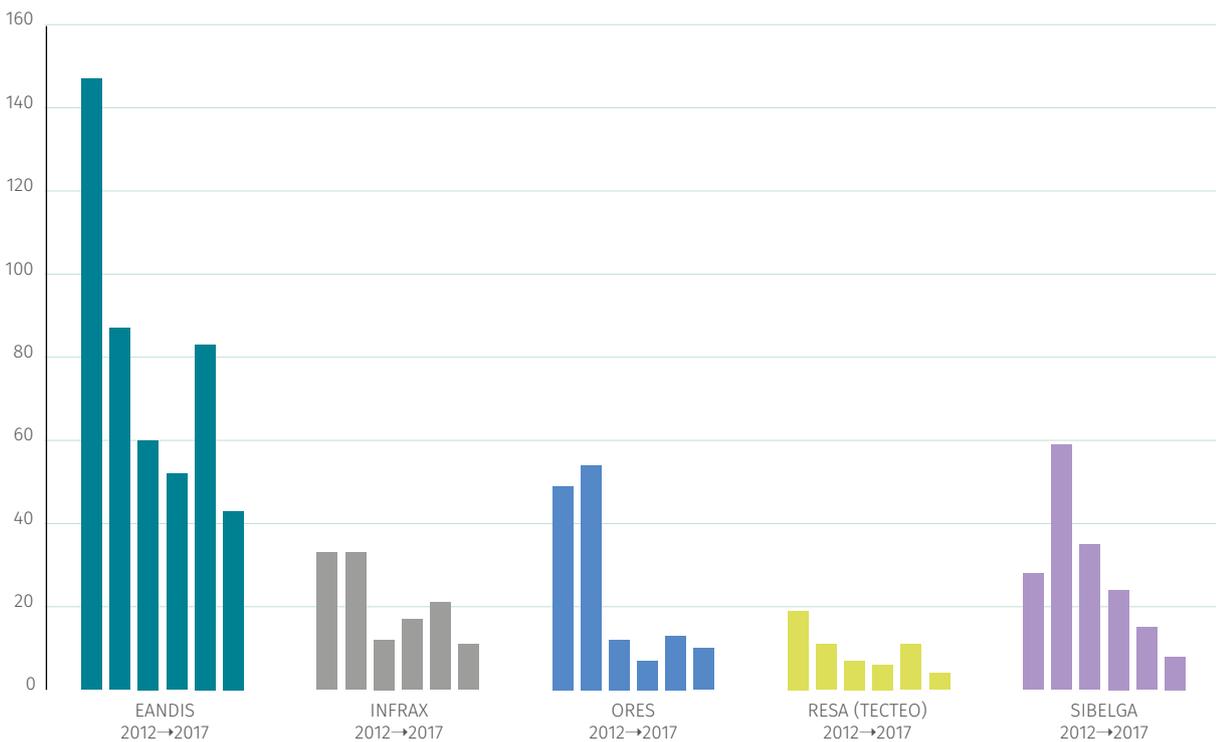




TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





Malgré le renforcement de l'Accord du consommateur en 2014, le Service de Médiation observe une augmentation annuelle de ce type de plaintes (de 8 % en 2014 à 11 % en 2015 et 11,5 % en 2016). Nous développerons ce point au chapitre 3, mais il est clair que la communication concernant le prolongement ou le renouvellement des contrats d'énergie et le suivi contractuel des procédures de déménagement sont insuffisamment garantis chez certains fournisseurs. Certains fournisseurs essaient aussi de facturer des indemnités de rupture cachées aux clients qui résilient leur contrat avant la fin du contrat (voir aussi plus loin).

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (6,4% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Le Service de Médiation constate que le nombre de plaintes relatives à des changements de fournisseur a fortement diminué ces dernières années : nous sommes passés de 14 % en 2011 (1.854 plaintes) à 8 % en 2012 (1.250 plaintes), 3 % en 2013 (347 plaintes) et 3,5 % en 2014 (318 plaintes). Cette baisse est principalement due à la suppression de l'indemnité de rupture en cas de changement de fournisseur, mais à partir de 2015, une augmentation est à nouveau constatée, puisqu'on passe de 5 % ou 409 plaintes en 2015 à 5,5 % ou 616 plaintes en 2016 et 6,4 % ou 849 plaintes en 2017. Cette augmentation est principalement due à des changements de fournisseur non voulus dus aux pratiques commerciales de certains fournisseurs. Ils offrent des contrats, directement, via un comparateur de prix ou via des agents commerciaux, selon des pratiques qui ne sont pas

conformes au code de conduite pour « Vente en dehors de l'établissement » et « Vente à distance ». De plus, un certain nombre de fournisseurs essaye tout de même de facturer une indemnité de rupture aux clients qui partent prématurément vers un autre fournisseur et qui résilient leur contrat. Cette indemnité est par exemple imputée par la facturation d'une redevance fixe pour une année entière sur la facture finale au lieu de facturer uniquement cette redevance fixe pour la durée de la fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel indiquée sur la facture de clôture. Une autre pratique consiste à proposer des réductions lors de la conclusion d'un contrat d'énergie, mais ces réductions ne sont accordées qu'à la fin du contrat d'énergie. En cas de départ anticipé ou de résiliation avant terme, le client ne reçoit pas la réduction.

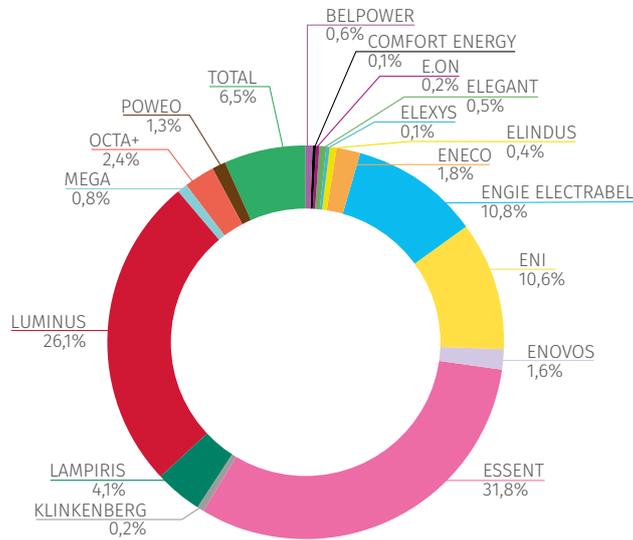
Le Service de Médiation tente d'arbitrer ces litiges en signalant aux fournisseurs d'énergie que les dispositions légales stipulent « qu'aucune indemnité » ne peut être réclamée en cas de changement de fournisseur par des clients résidentiels et des PME, pour autant qu'un délai de préavis d'un mois ait été respecté (article 18, §2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité).

Ces différences d'interprétation juridique entre le Service de Médiation, les fournisseurs et le ministre des Consommateurs sont largement évoquées dans l'avis politique 17.011.

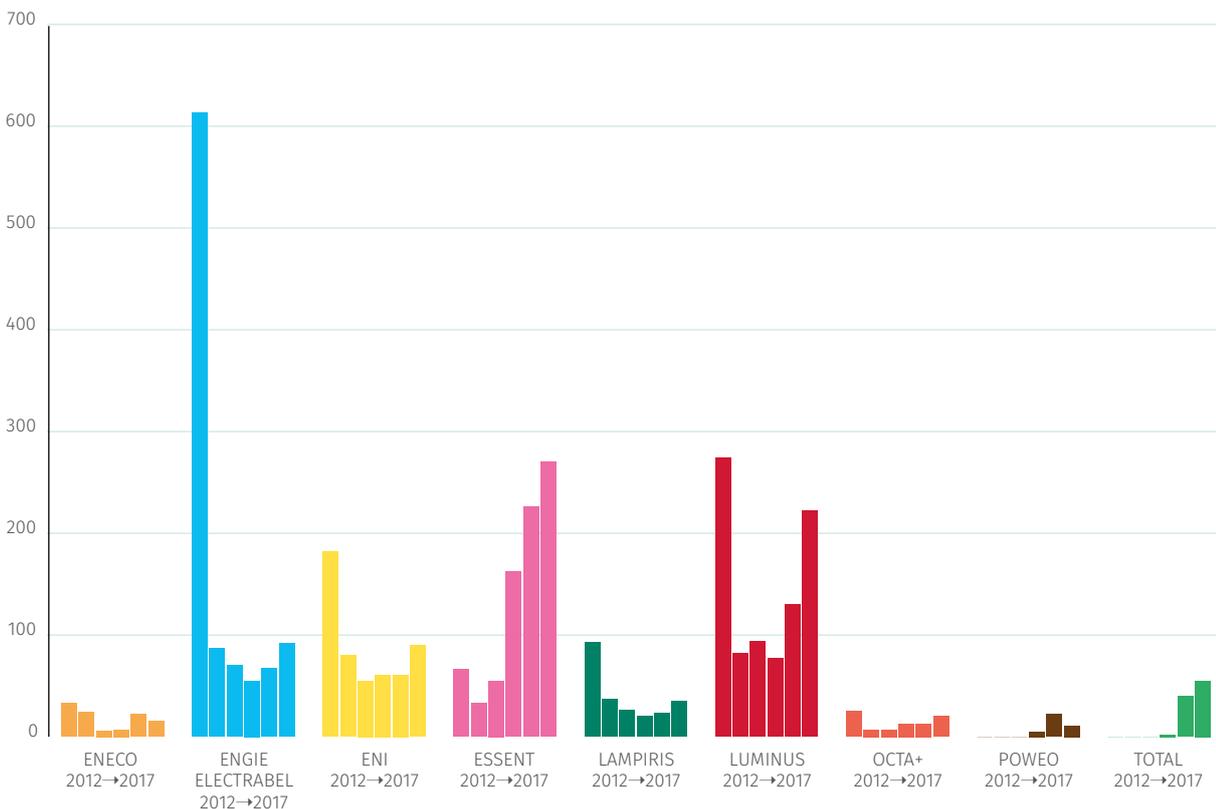




CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: CHANGEMENT DE FOURNISSEUR





COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QUE LES DONNÉES DE COMPTAGE

(14,2% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Outre les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de traitement, validation et communication des données de comptage, un certain nombre de mesures régionales spécifiques relèvent également des compétences régionales, notamment :

- les obligations de Service Public d'ordre social ou environnemental, imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs. Chaque région prévoit une protection sociale aux clients finals résidentiels qui rencontrent des problèmes pour payer leur facture d'énergie. D'autre part, les fournisseurs peuvent intégrer dans leur prix de l'énergie les coûts de l'électricité verte et de la cogénération conformément aux obligations et objectifs régionaux en matière d'énergie renouvelable;
- les raccordements au réseau de distribution (les délais de raccordement, les temps d'attente ou même le refus de raccordement);
- la qualité de la livraison comme les pannes de courant et les questions relatives aux compensations financières pour le dommage subi;
- les règles en matière d'arrêt de fourniture ou de drop, lorsque le client final résidentiel en défaut de paiement auprès du fournisseur commercial est repris par le fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution social.

Il existe au niveau régional pour les clients résidentiels des mesures de protection en cas de défaut de paiement au fournisseur. Il existe également des règles en matière de fermeture et de nouveau raccordement au réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel en cas de déménagement, en cas de fraude, d'inoccupation d'un logement et pendant la période hivernale.

Le Service de Médiation constate qu'il y avait dans ce domaine souvent des problèmes lors de la clôture de contrats professionnels. Des clients professionnels qui sont confrontés à des problèmes financiers ne bénéficient en effet pas de la même protection que les clients finals résidentiels.

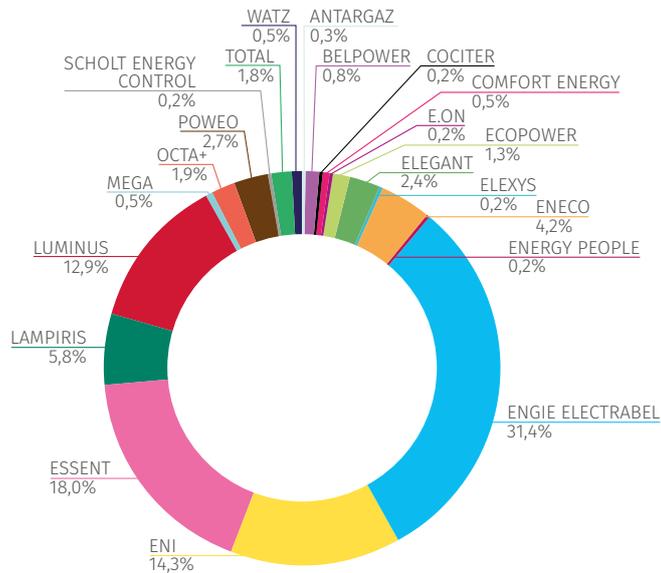
De telles plaintes sont généralement transmises par le Service de Médiation à la fois au fournisseur et au gestionnaire de réseau de distribution, car le fournisseur donne, en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement, l'ordre au gestionnaire de réseau de restreindre (contrats résidentiels) ou de clôturer (contrats professionnels) le raccordement et le charge de la reprise de la livraison, de l'installation d'un limiteur de puissance ou d'un compteur à budget, ou d'une fermeture effective.



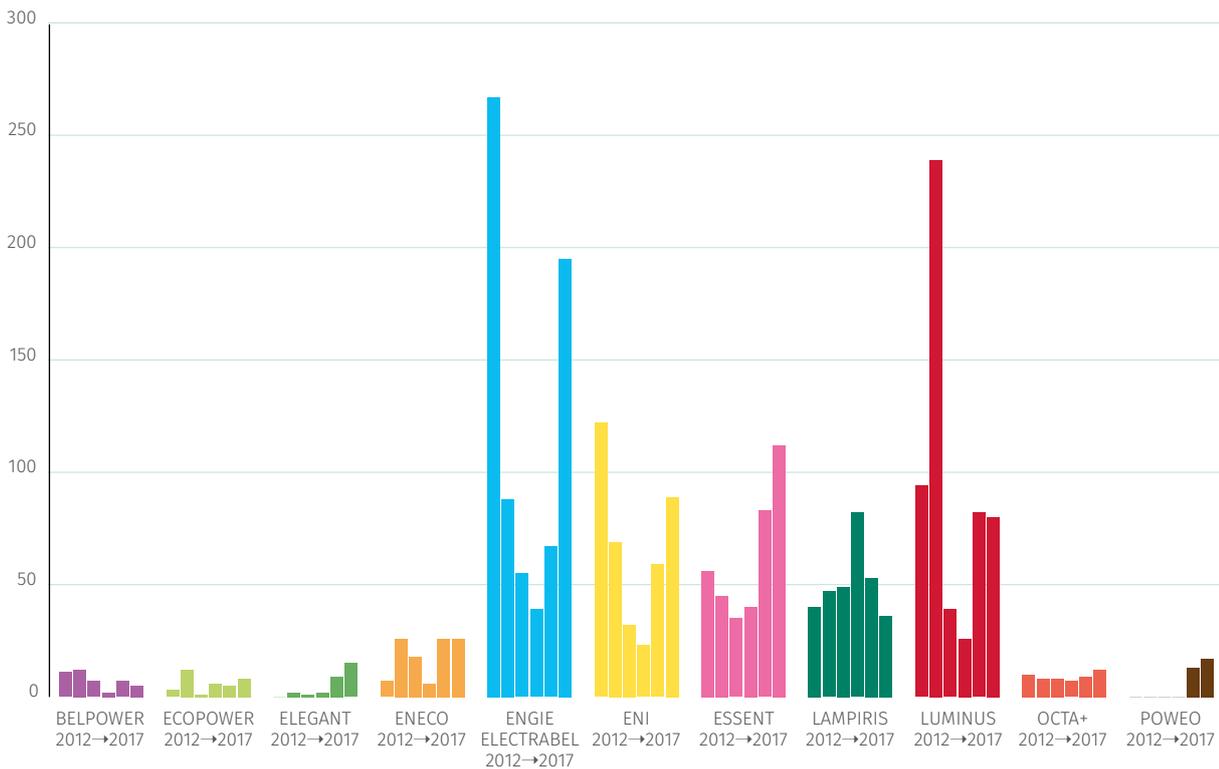


OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC D'ORDRE SOCIAL OU ENVIRONNEMENTAL
(9,1% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

**OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC D'ORDRE SOCIAL
 OU ENVIRONNEMENTAL PAR FOURNISSEUR (2017)**

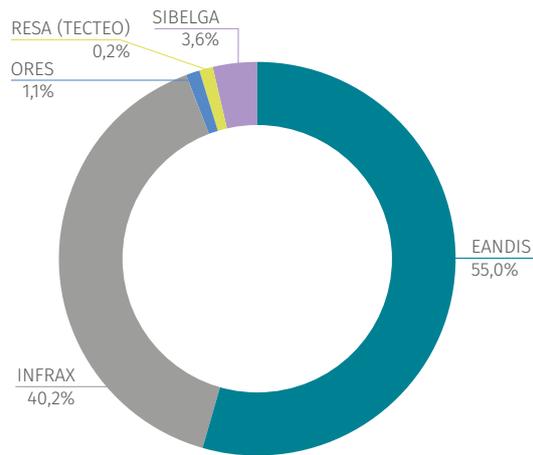


ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR FOURNISSEUR



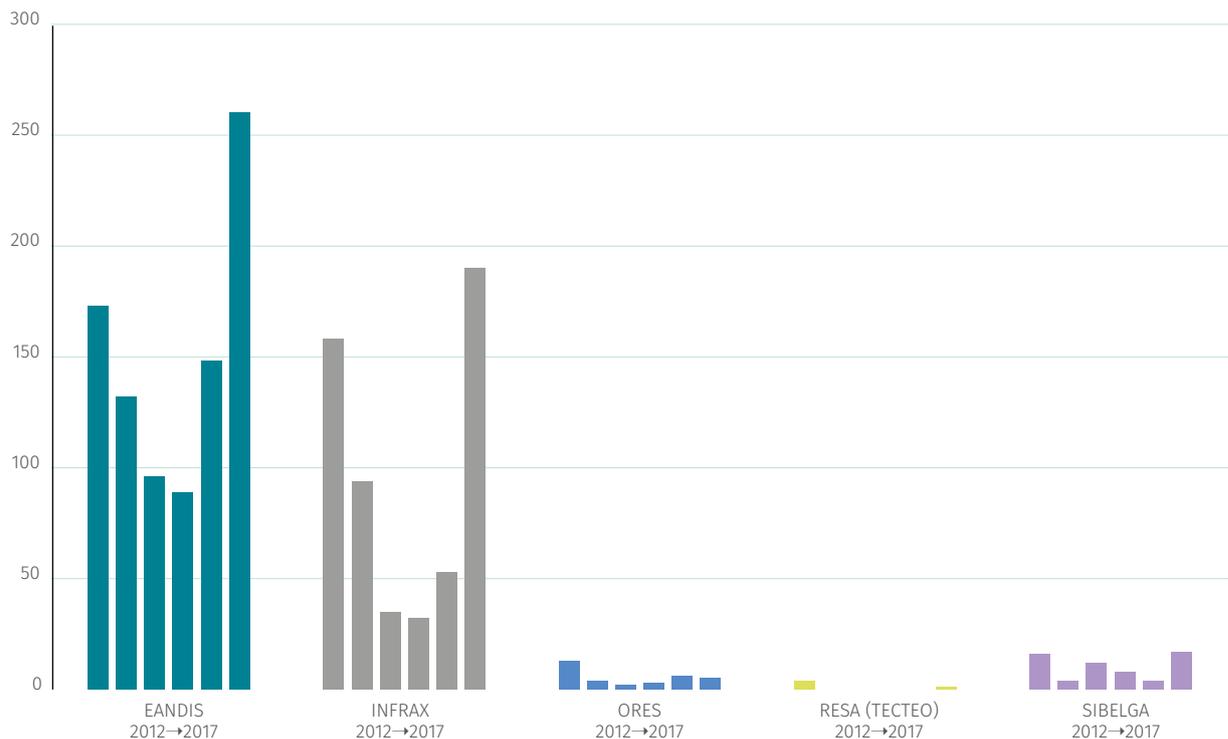


OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC D'ORDRE SOCIAL OU ENVIRONNEMENTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2017)



Les plaintes relatives aux obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution flamands EANDIS et INFRAx sont en forte augmentation. En effet, depuis le 23 novembre 2016, soit Eandis, soit Infrac sont chacun dans leur zone de distribution le point de contact unique pour tout ce qui concerne les panneaux solaires. En créant un portail Internet unique chez Eandis et Infrac, les relevés des compteurs de production et tous les changements de dossiers doivent être signalés à Eandis ou Infrac plutôt qu'au régulateur flamand VREG. Eandis ou Infrac sont également le point de contact pour toutes les questions. Ce transfert des tâches et des procédures a entraîné une augmentation du nombre de plaintes chez Eandis et Infrac. Ces plaintes concernaient principalement la communication électronique des relevés de compteurs, des changements de dossiers et des installations de panneaux solaires. Il s'en est suivi un retard dans le paiement des certificats d'électricité verte en Flandre.

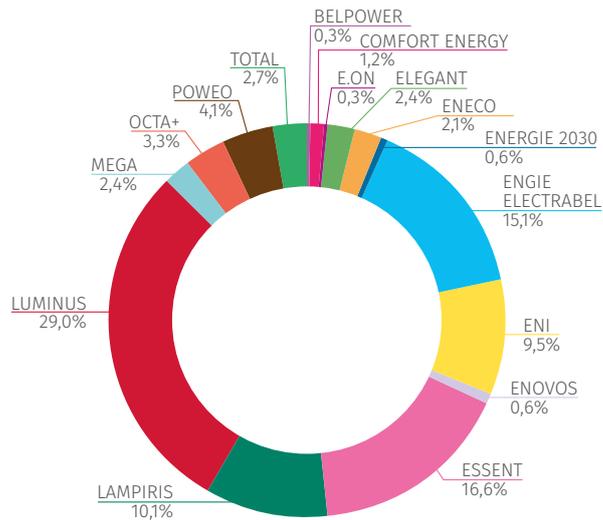
ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



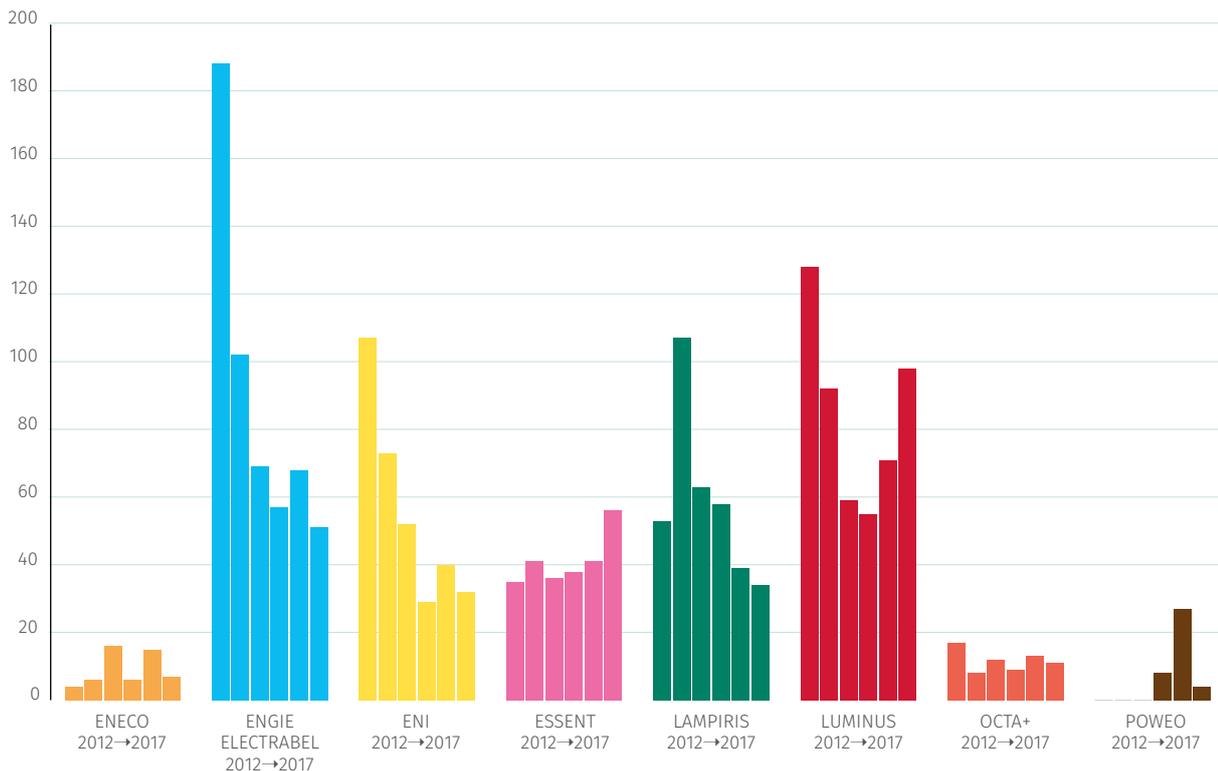


FERMETURE / DROP
 (3,4 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

FERMETURE / DROP PAR FOURNISSEUR (2017)

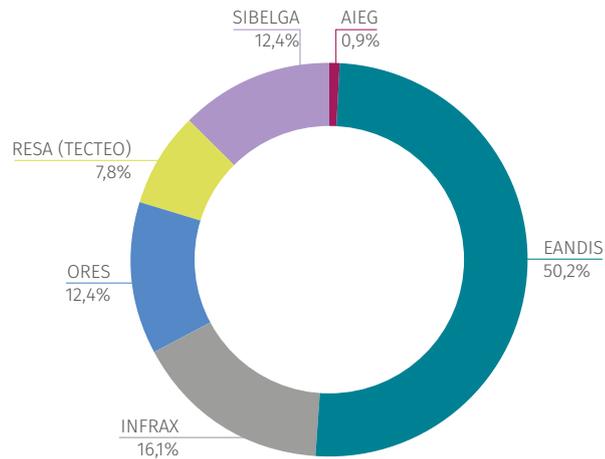


ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: FERMETURE / DROP PAR FOURNISSEUR

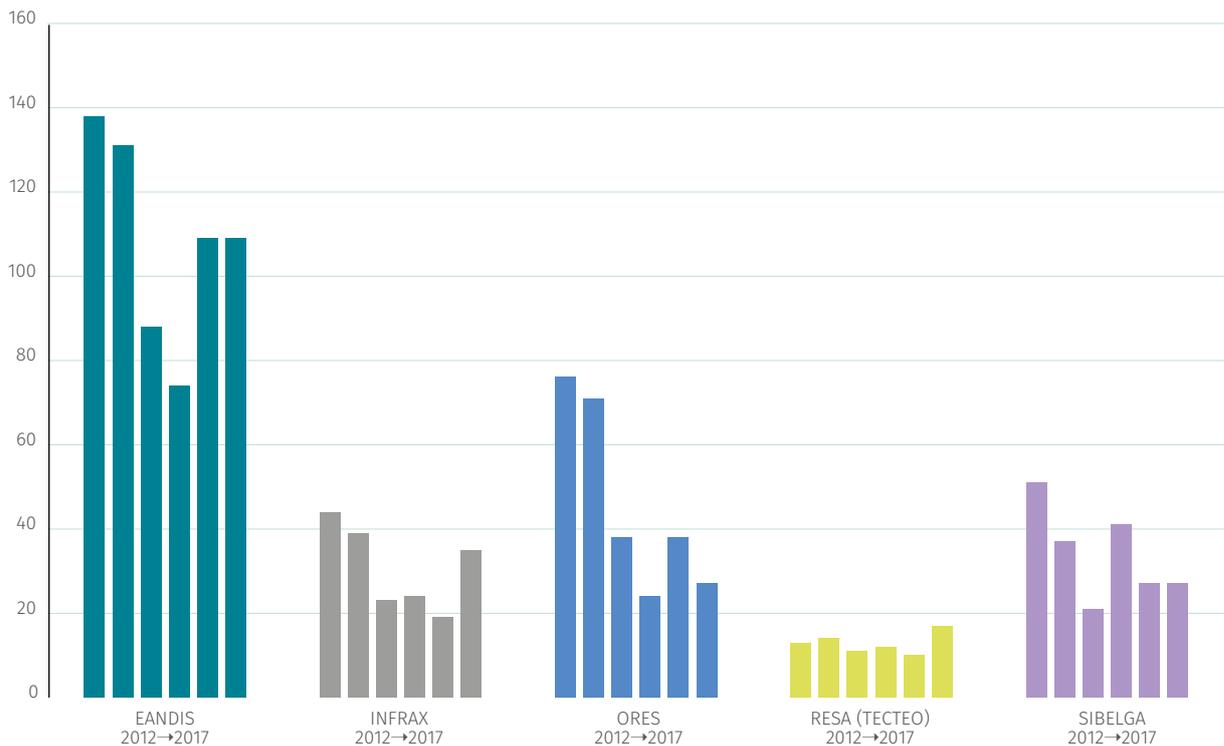




FERMETURE / DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2017)



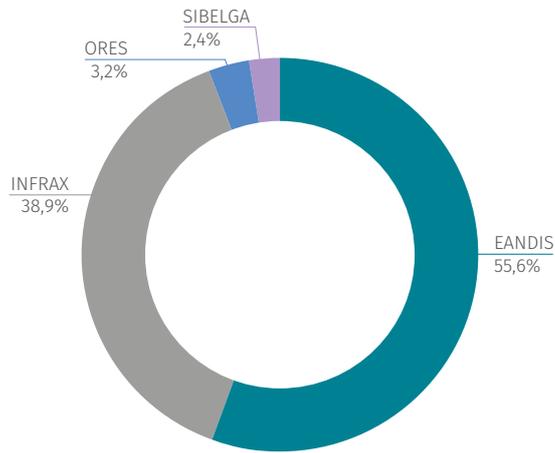
ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: FERMETURE / DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



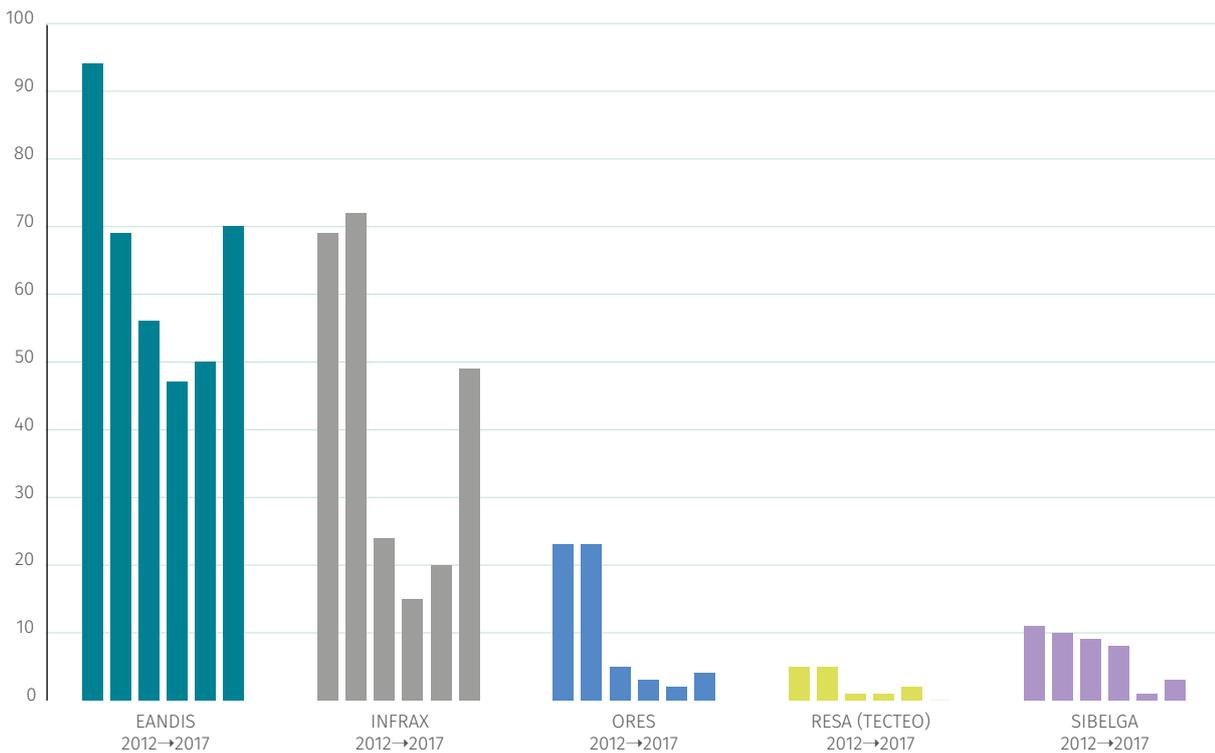


RACCORDEMENT AU RÉSEAU
 (1,2% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

RACCORDEMENT AU RÉSEAU (2017)



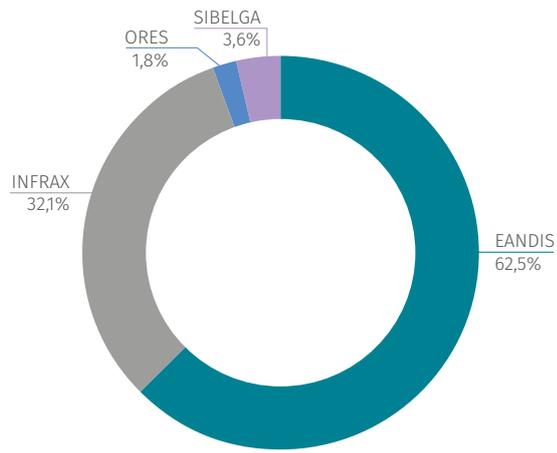
ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: RACCORDEMENT AU RÉSEAU



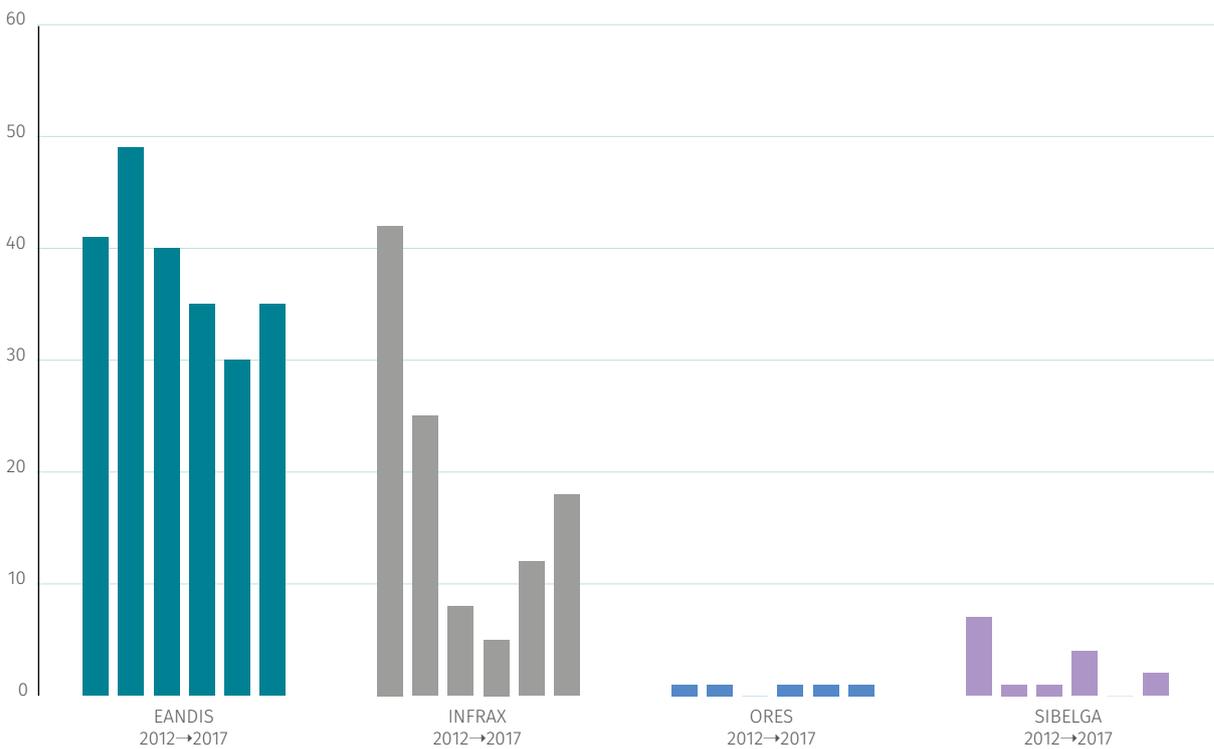


QUALITÉ DE LA LIVRAISON
 (0,5% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

QUALITÉ DE LA LIVRAISON (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: QUALITÉ DE LA LIVRAISON





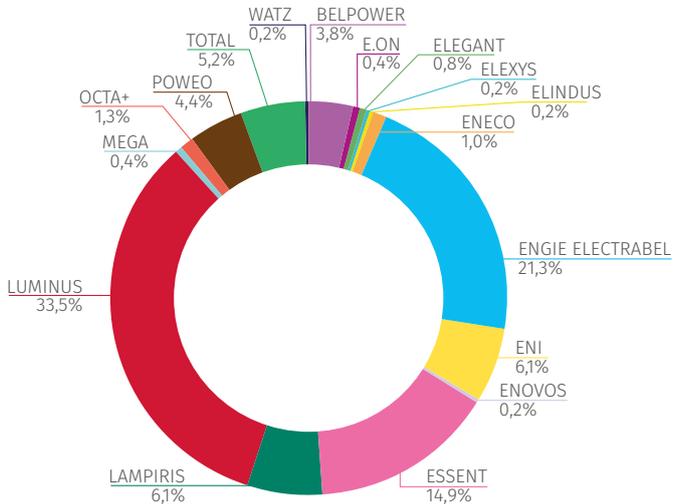
SERVICE CLIENTÈLE

(4,7% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

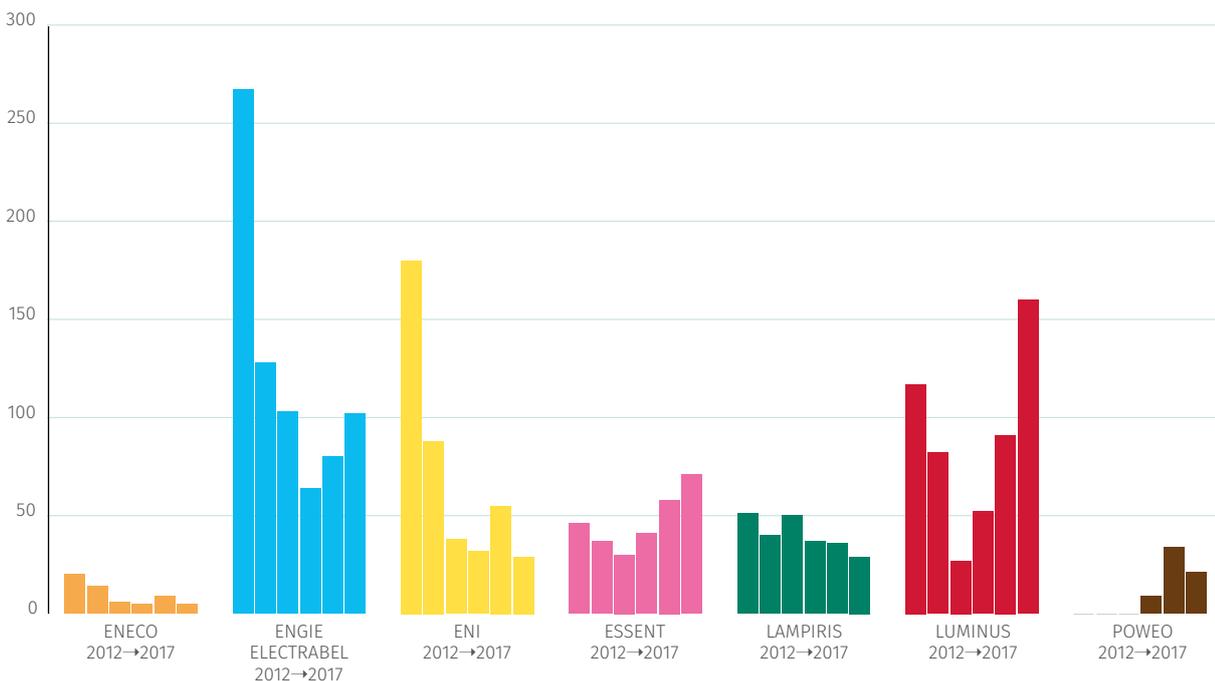
Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes concernant la qualité de prestation des services des fournisseurs d'énergie. Il s'agit de plaintes concernant le service clientèle au niveau des appels téléphoniques (centres d'appels), de la gestion électronique des informations (y compris le traitement des plaintes) ou des prestations de services dans les agences.

Après une période d'amélioration, le Service de Médiation a constaté une nouvelle dégradation au niveau des plaintes ayant trait au service clientèle des fournisseurs d'énergie (478 plaintes en 2017 contre 380 en 2016 et 249 en 2015).

SERVICE CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2017)



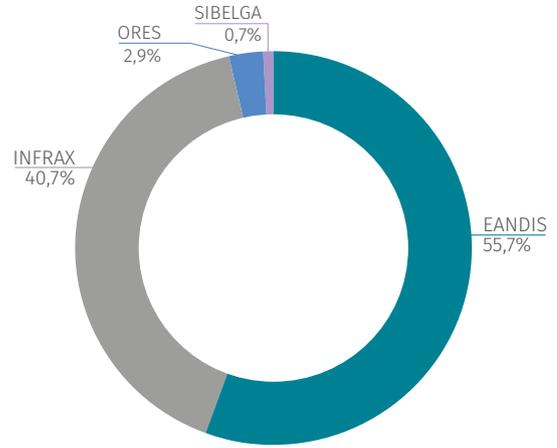
ÉVOLUTION DE 2012 À 2017 : SERVICE CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR



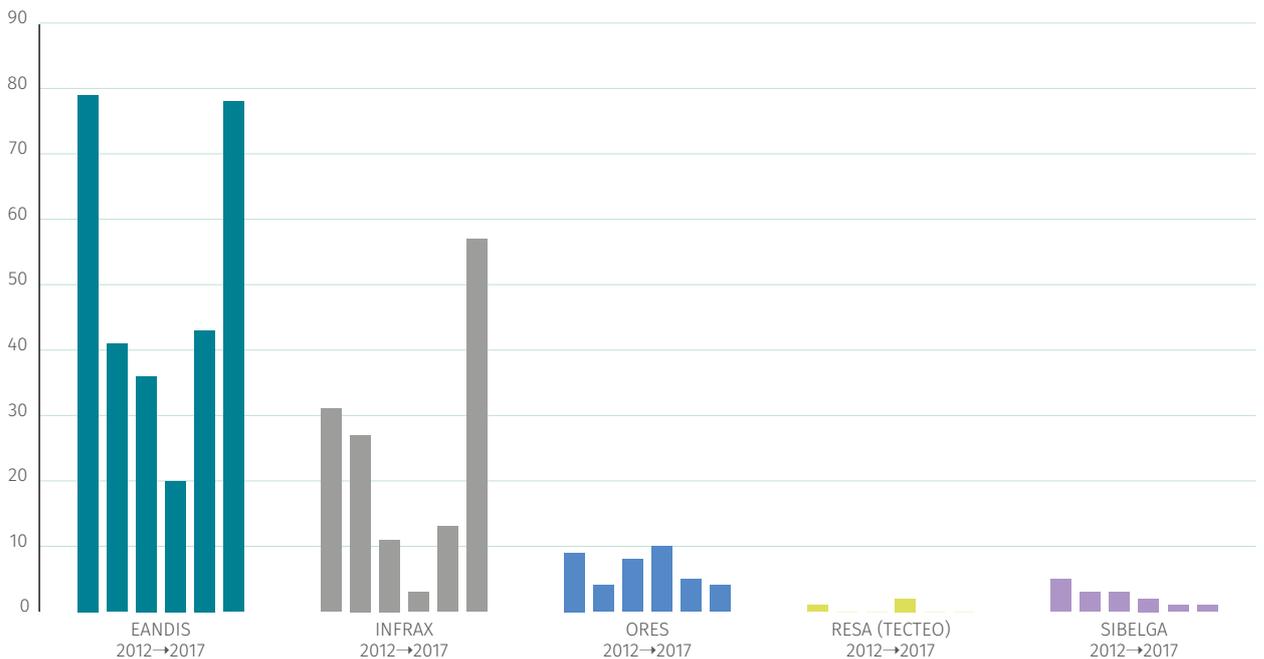


Chez les gestionnaires de réseau de distribution, on constate également en 2017 une augmentation considérable du nombre de plaintes concernant le service clientèle (140 plaintes en 2017 contre 43 en 2016). En Flandre, cela est surtout lié à la création d'un portail Internet unique pour Eandis ou Infrax et au transfert des tâches qui y est associé. C'est avant tout la communication électronique des relevés de compteurs, des changements de dossiers et des installations de panneaux solaires, et le retard dans le paiement des certificats d'électricité verte qui s'en est suivi en Flandre, qui ont entraîné les plaintes concernant le service clientèle par voie électronique.

SERVICE CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017: SERVICE CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

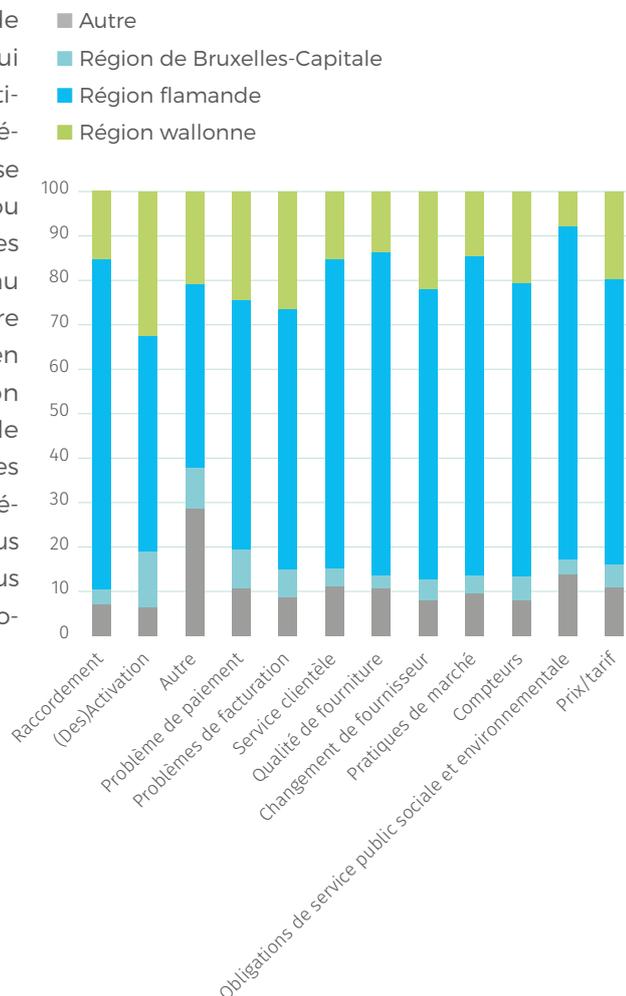




2

K. Types de plaintes par région

Pour les types de plaintes précités, le Service de Médiation a rédigé une subdivision par Région qui se rapporte à l'adresse du plaignant. Cette répartition par type de plaintes suit généralement la répartition régionale des plaintes, mais cette analyse montre que certains types de plaintes sont plus ou moins présents selon les régions. Alors que les problèmes liés aux pratiques commerciales et au respect des obligations de service public d'ordre social ou environnemental sont plus nombreux en Flandre que dans les autres régions, en Région wallonne, par contre, ce sont les problèmes de facturation et de paiement, et les difficultés liées aux fermetures et aux drops qui sont les plus fréquents. Enfin, en Région de Bruxelles-Capitale, nous continuons à enregistrer proportionnellement plus de plaintes concernant les fermetures et les problèmes de paiement.



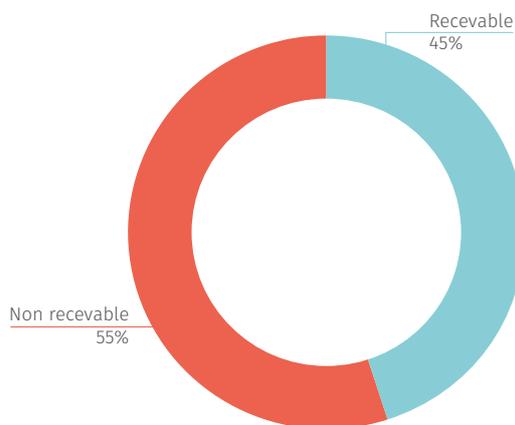
Plaintes à traiter

3

A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 2.172 plaintes recevables en 2017. Cela correspond aux 45% de plaintes qui relevaient de la compétence du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLE (2017)

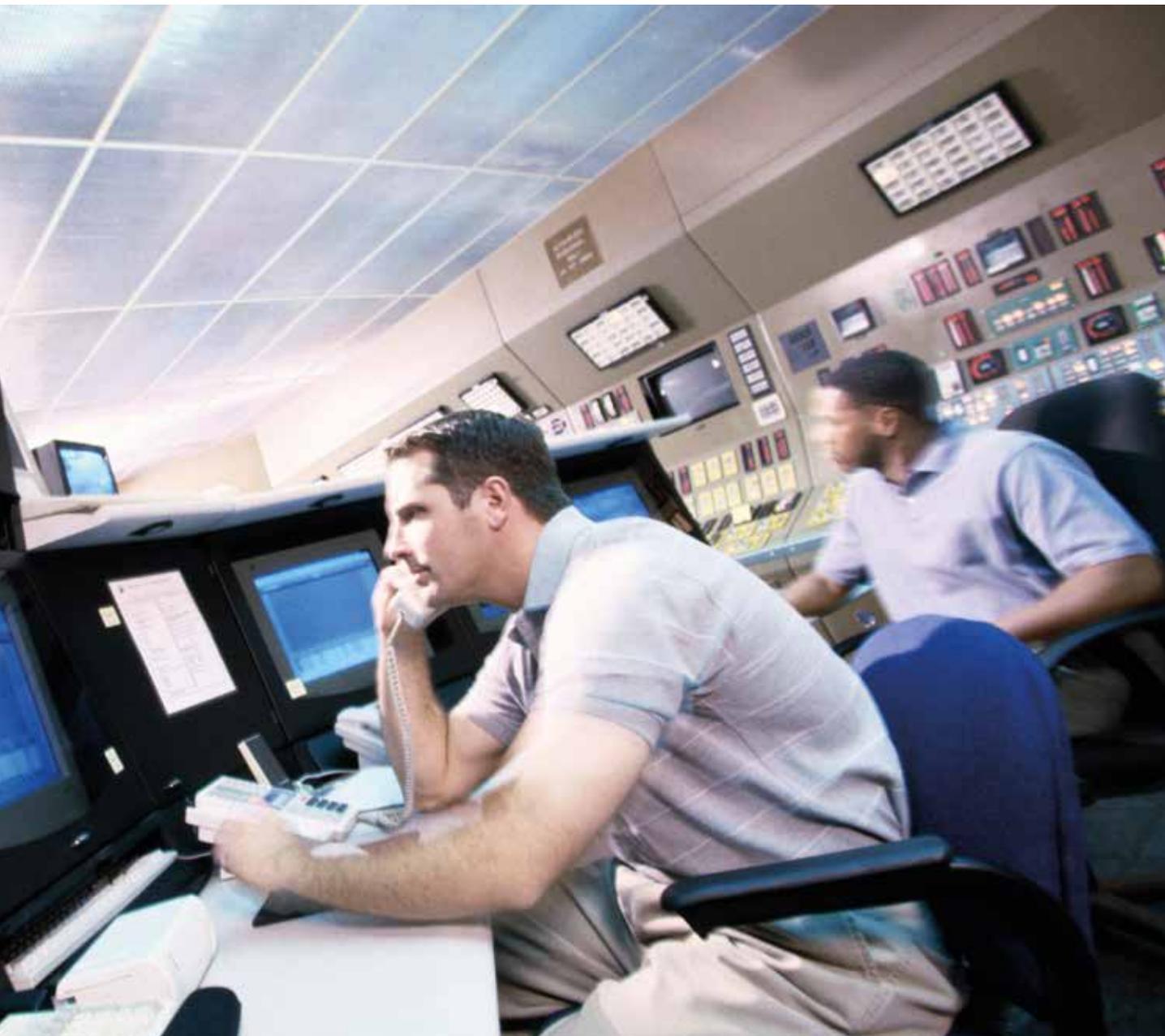


B. Nombre de plaintes irrecevables

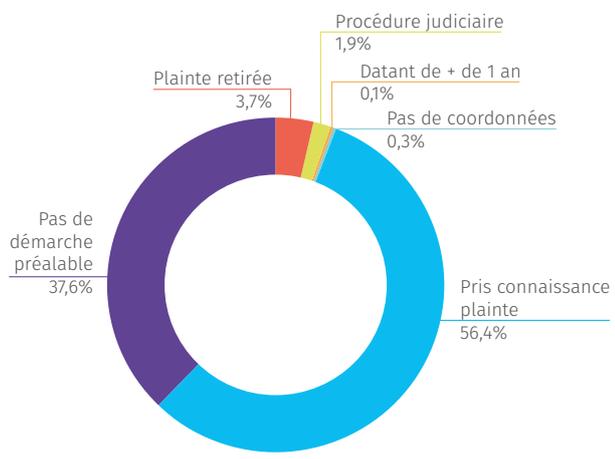
Les 2.702 plaintes restantes (55%) qui ne relevaient pas de la compétence du Service de Médiation n'étaient pas recevables parce que:

- le Service de Médiation a seulement été informé de plaintes qui sont adressées pour la première fois à l'entreprise d'énergie (56,4% des plaintes irrecevables);
- le plaignant n'avait entrepris aucune démarche préalable auprès de l'entreprise d'énergie afin de parvenir à une solution ou n'a pu apporter aucune preuve à cet égard ou des preuves insuffisantes (37,6% des plaintes irrecevables);

- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure judiciaire (1,9% des plaintes irrecevables);
- la plainte avait été introduite depuis déjà plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie (0,1%), ne comportait pas de coordonnées (0,3%) ou avait été retirée parce qu'entre-temps, une solution avait été trouvée (3,7% des plaintes irrecevables).



NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2017)

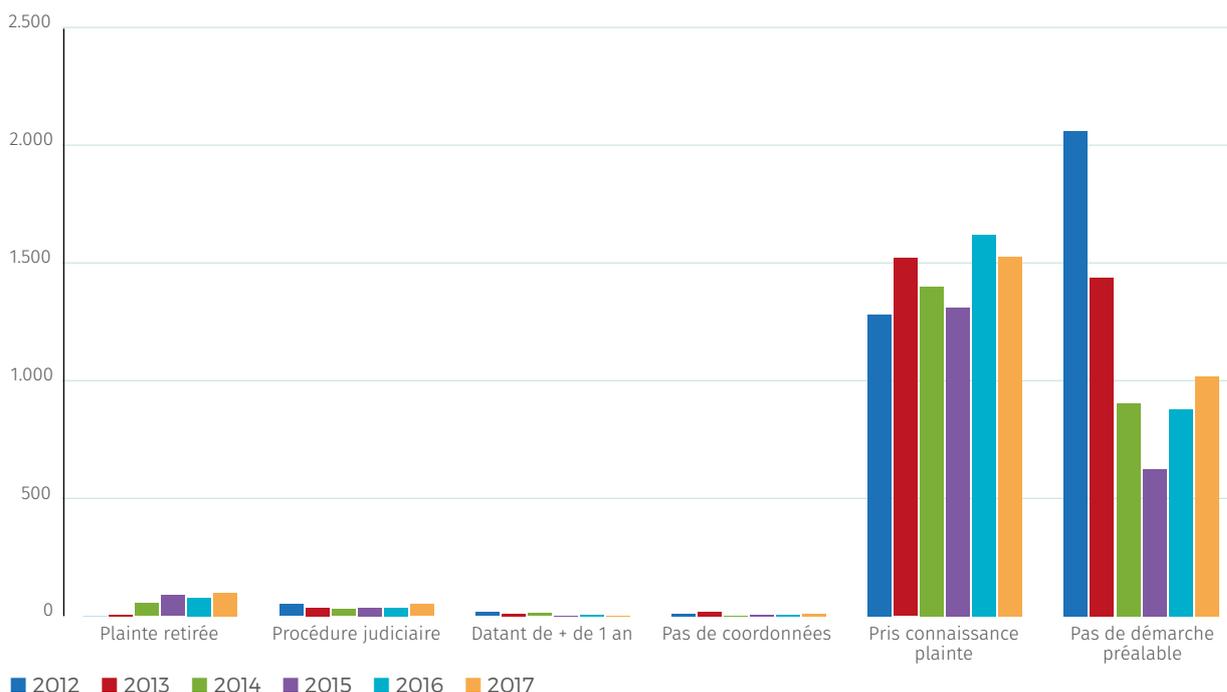


Nous vous présentons ci-dessous l'évolution des motifs qui justifient le caractère irrecevable des plaintes depuis 2012. On note que le Service de Médiation est également un point de contact direct pour les clients finals qui ont un problème ou un litige avec une entreprise d'énergie. Même si ces plaintes ne font pas partie de la mission légale du Service de Médiation, celui-ci les suit malgré tout. Il les transmet à l'entreprise d'énergie, qu'il invite à aider les clients finals et à lui fournir une réponse. S'il ressort de cette réponse que le problème ou le litige ne reçoit pas de suite, de solution ou n'en reçoit que de manière insatisfaisante, le Service de Médiation donne au(x) client(s) final(s) la possibilité d'introduire

alors une plainte recevable auprès du Service de Médiation. Cette procédure s'avère particulièrement utile pour les consommateurs vulnérables qui n'ont pas toujours les compétences nécessaires pour

respecter les procédures de plaintes des entreprises d'énergie et du Service de Médiation conformément aux règles, délais légaux et réglementaires.

ÉVOLUTION NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES 2012-2017



C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent

Pour 923 plaintes (15,9%), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait:

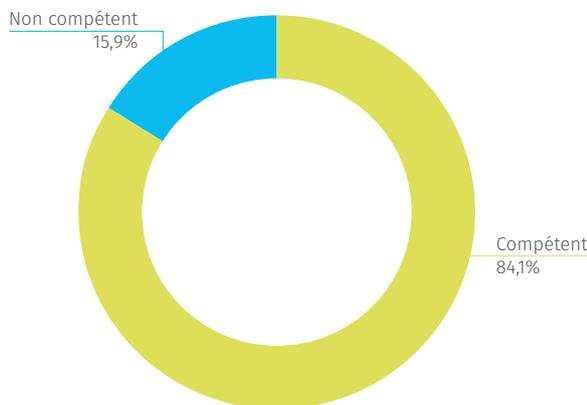
- les compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Ces plaintes ont été transmises au Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) compétent pour la Wallonie, établi par le régulateur wallon CWaPE (155 plaintes), ou ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation même en les renvoyant au régulateur d'énergie flamand compétent, la VREG (384 plaintes), ou à son homologue bruxellois BRUGEL (28 plaintes);
- les pratiques de marché de certains fournisseurs. Ces dénonciations ont été envoyées à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (6 plaintes) quand il s'agissait de dénonciations générales de pratiques de vente, par exemple, sans qu'un client final lésé ne soit (encore) cité;
- la compétence d'autres services de médiation fédéraux ou régionaux (43 plaintes) dont 22 ont été renvoyées au Service de Médiation des Consommateurs;
- des demandes d'information (227 dossiers) concernant le marché du gaz et de l'électricité, mais aussi à propos d'autres produits et services (pétrole,



installation de panneaux solaires, eau, évacuation des eaux usées, problèmes de location...).

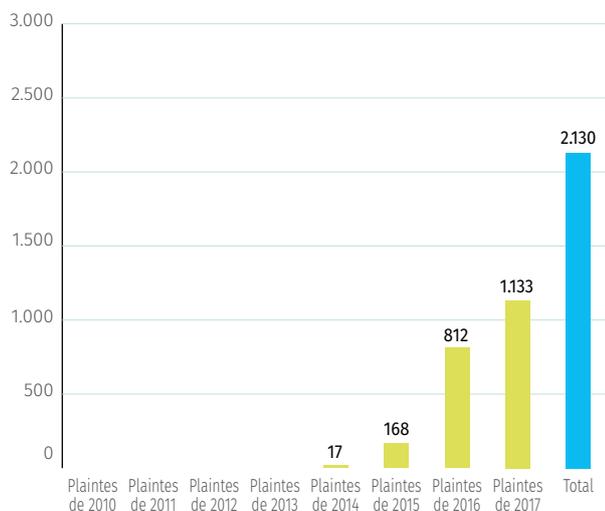
Le Service de Médiation a également traité 79 procédures dites d'urgence. Ces procédures ont pour objectif de clarifier rapidement la situation du client pour, dans les trois jours ouvrables, éviter une coupure injustifiée ou intervenir si un raccordement demandé n'est pas effectué.

NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2017)



D. Nombre de plaintes clôturées

NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES 2010 - 2017



Pour 2017, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de 64,5% si l'on considère le nombre des plaintes clôturées en 2017 (2.130) par rapport au nombre des plaintes ouvertes recevables à la fin de 2016 (1.128) et au nombre des plaintes recevables, reçues en 2017 (2.172). Ainsi, 1.170 dossiers devaient encore être traités au 31 décembre 2017. Sur le nombre total de plaintes recevables (18.895) reçues depuis la mise en place du Service de Médiation, cela signifie que 6,2% des plaintes recevables doivent encore être finalisées.

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

Au total, le Service de Médiation a pu mener à bien et clôturer 2.130 dossiers de plaintes recevables, en 2017:

- 17 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2014;
- 168 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2015;
- 812 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2016;
- 1.133 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2017.

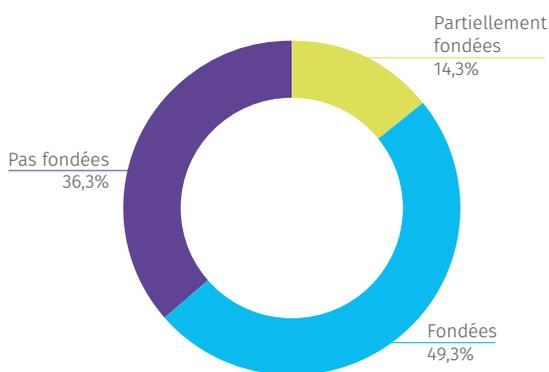
Enfin, le Service de Médiation assure également le suivi de plaintes qui sont considérées comme non recevables. Il envoie ces plaintes à l'entreprise d'énergie et analyse les réponses. Il communique également au plaignant qu'il peut introduire une plainte au Service de Médiation s'il n'est pas d'accord avec la réponse de l'entreprise d'énergie. En tenant compte des plaintes non recevables et de celles pour lesquelles le Service n'est pas compétent, mais assure cette prestation de service, près de 98% des plaintes reçues depuis la mise en place du Service

de Médiation ont été finalisées. En pratique, cela signifie que sur un total de 48.013 plaintes reçues,

1.170 dossiers étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2017.

E. Nombre de plaintes (non) fondées

NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON) (2017)



Sur les 2.130 plaintes recevables clôturées en 2017, le Service de Médiation en a considéré :

- 1.051 comme fondées (49,3%);
- 305 comme partiellement fondées (14,3%);
- 774 comme non fondées (36,3%).

Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et de la réglementation fédérale et régionale. S'il considère une plainte comme partiellement fondée ou infondée, cela ne signifie pas que la plainte ne repose pas sur un problème réel, mais bien qu'aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la législation ou de la réglementation fédérale

et régionale en vigueur. Pour un certain nombre d'opérations des fournisseurs d'énergie, il n'existe cependant (encore) aucune réglementation. Ces opérations relèvent plutôt de la stratégie commerciale de l'entreprise d'énergie. Quelques exemples: le nombre de mensualités des plans de paiements échelonnés, la périodicité des factures d'acompte, les compensations et indemnités financières pour facturation tardive ou manquant de clarté. Ce n'est donc pas parce que le Service de Médiation considère la plainte comme non fondée que le plaignant l'a introduite à tort.

Une bonne description d'une plainte est « l'expression de l'insatisfaction d'un consommateur ». D'autres services de règlement alternatif des litiges se basent également sur cette définition. Dans une plainte, le consommateur exprime ses attentes implicites ou explicites d'une réponse ou d'une solution. Dans le cas d'une attente explicite, le consommateur indique qu'il souhaite certaines actions en réponse à son problème. Il n'est toutefois pas toujours en mesure d'identifier et de déterminer ces actions. Dans le cas d'une attente implicite, le consommateur compte sur le fait que le Service de Médiation va reconnaître que le prestataire de services doit prendre des mesures pour résoudre le problème.

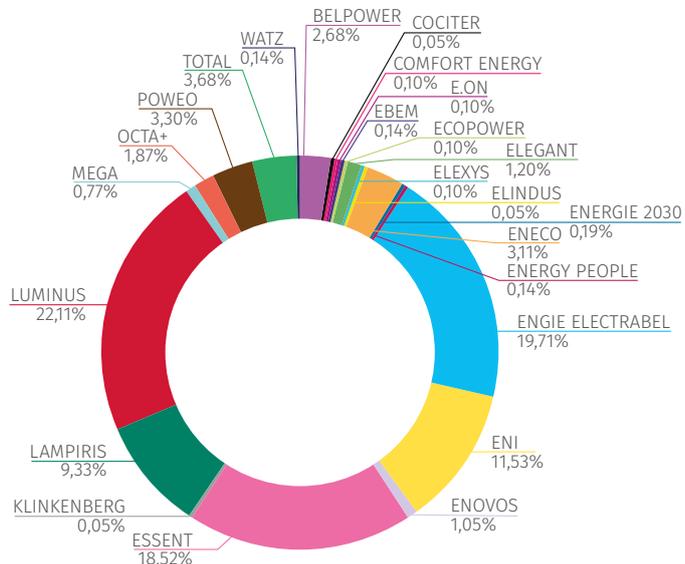




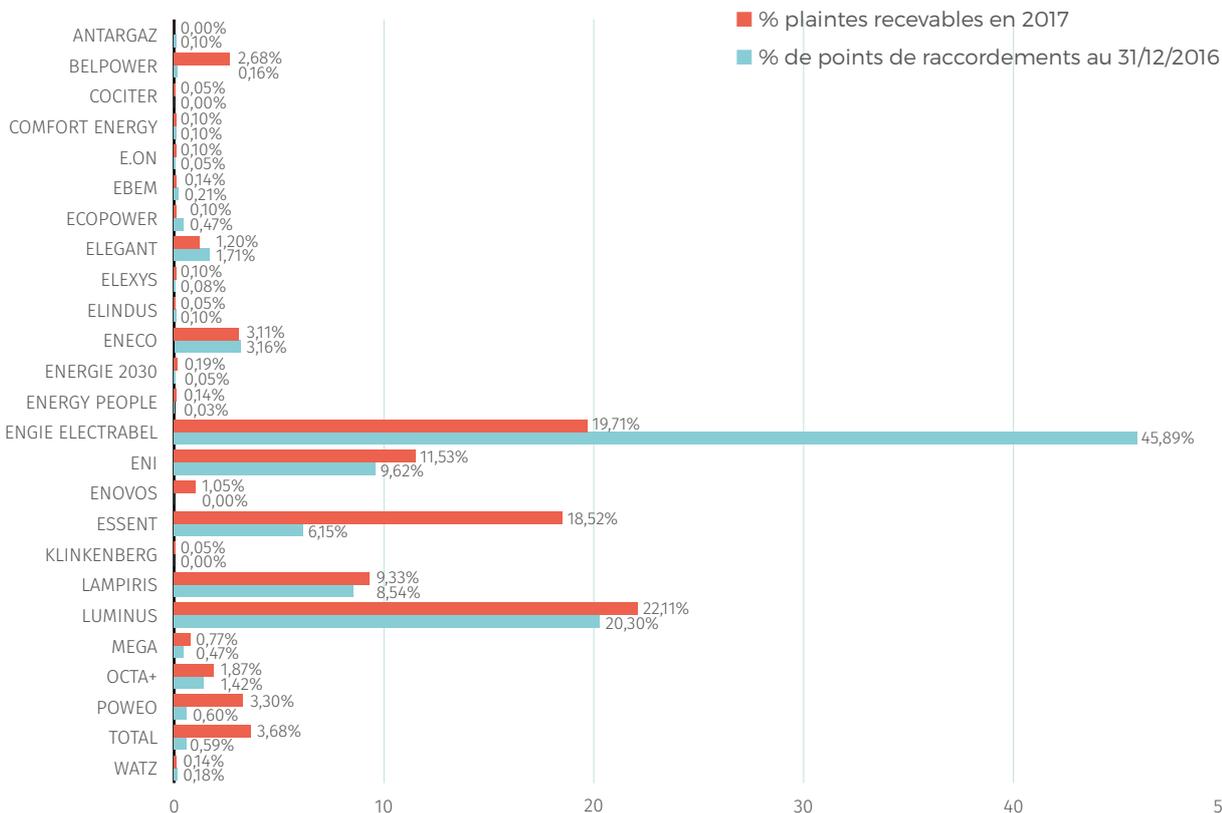
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

Parmi les 2.172 plaintes recevables reçues en 2017, plus de 96 % avaient trait aux fournisseurs d'énergie. Il s'agit de plaintes formulées par les consommateurs envers les fournisseurs d'énergie, même si la cause ou l'origine du contentieux a trait à d'autres fournisseurs d'énergie (par exemple lors d'un changement de fournisseur non voulu ou erroné), à des gestionnaires de réseau de distribution (par exemple lors d'un relevé, d'une validation ou d'une communication de données de comptage) ou à des composantes de la facture d'énergie qui sont imposées par les instances fédérales ou régionales (TVA, cotisation sur l'énergie...).

POURCENTAGE DE PLAINTES RECEVABLES PAR FOURNISSEUR EN (2017)



Comparaison du nombre de plaintes recevables en 2017 avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au samedi 31 décembre 2016.



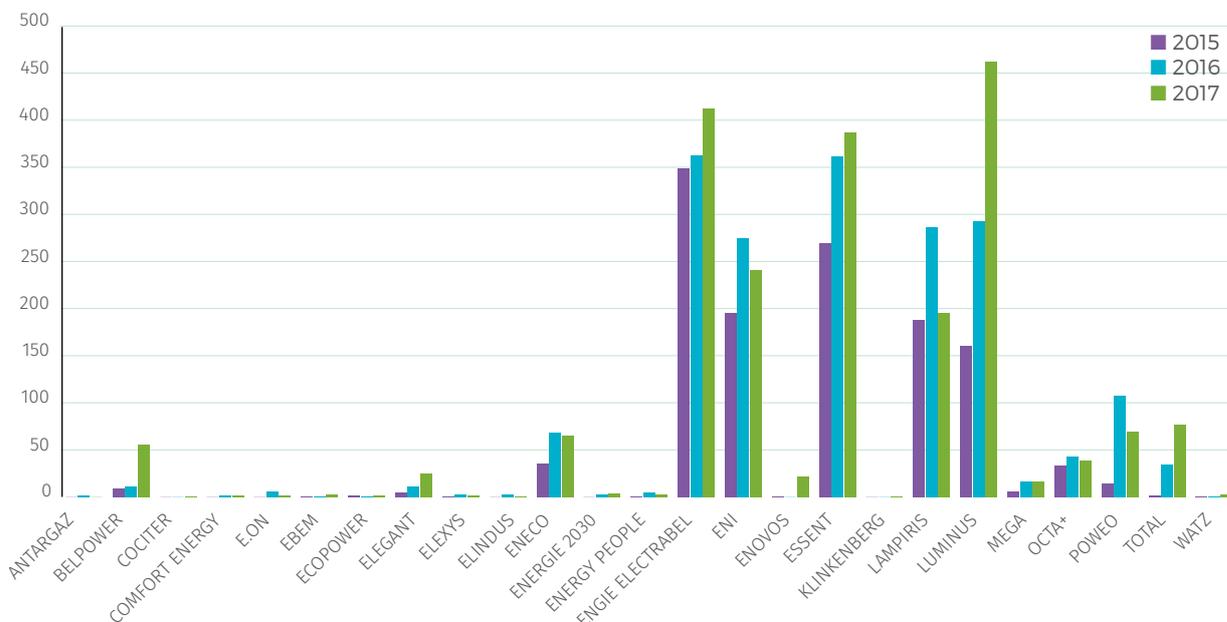
En comparant ces données avec le nombre total des plaintes en 2017 (non seulement les plaintes recevables, mais aussi les plaintes irrecevables et celles pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent) et avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2016, on constate des différences dans le pourcentage total des plaintes par fournisseur et le nombre de plaintes recevables par fournisseur.

Pour certains fournisseurs, on constate relativement plus de plaintes recevables alors que pour d'autres fournisseurs, le pourcentage total des plaintes est plus élevé. Selon le Service de Médiation, cela veut

dire que pour ces derniers (les fournisseurs avec un pourcentage de plaintes plus élevé), des efforts supplémentaires sont possibles pour améliorer la qualité de service de première ligne. Le Service de Médiation constate en effet que beaucoup de plaintes non recevables arrivent à tort ou par erreur auprès du Service de Médiation parce que le fournisseur concerné a développé insuffisamment son service de clientèle ou de plainte ou en a mal communiqué les données de contact.

Enfin, nous reproduisons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2015, 2016 et 2017.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES 2015-2017

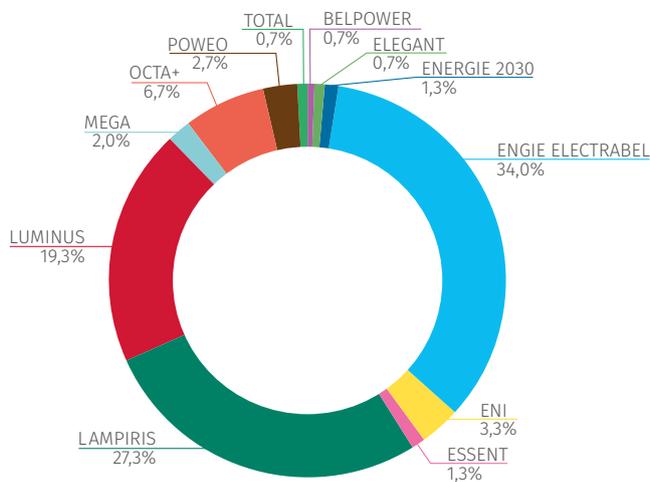




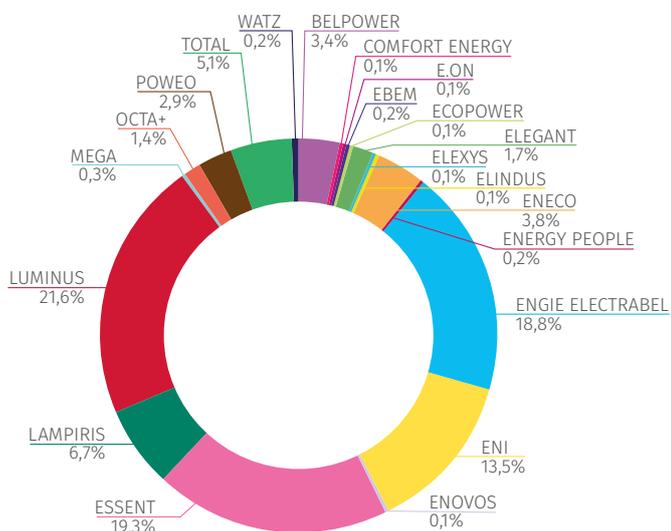
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie

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

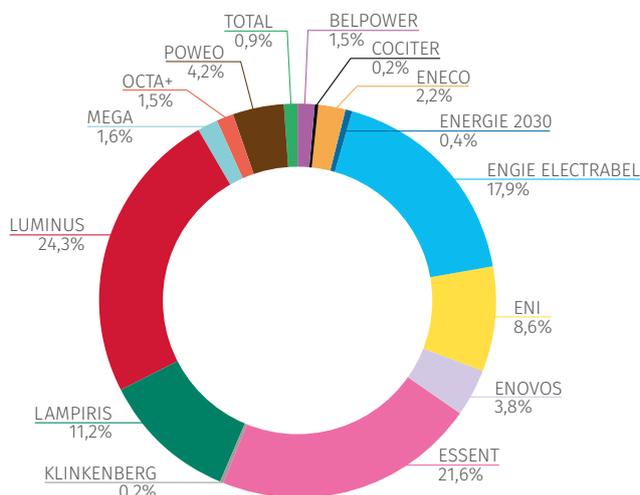
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2017)



RÉGION FLAMANDE (2017)

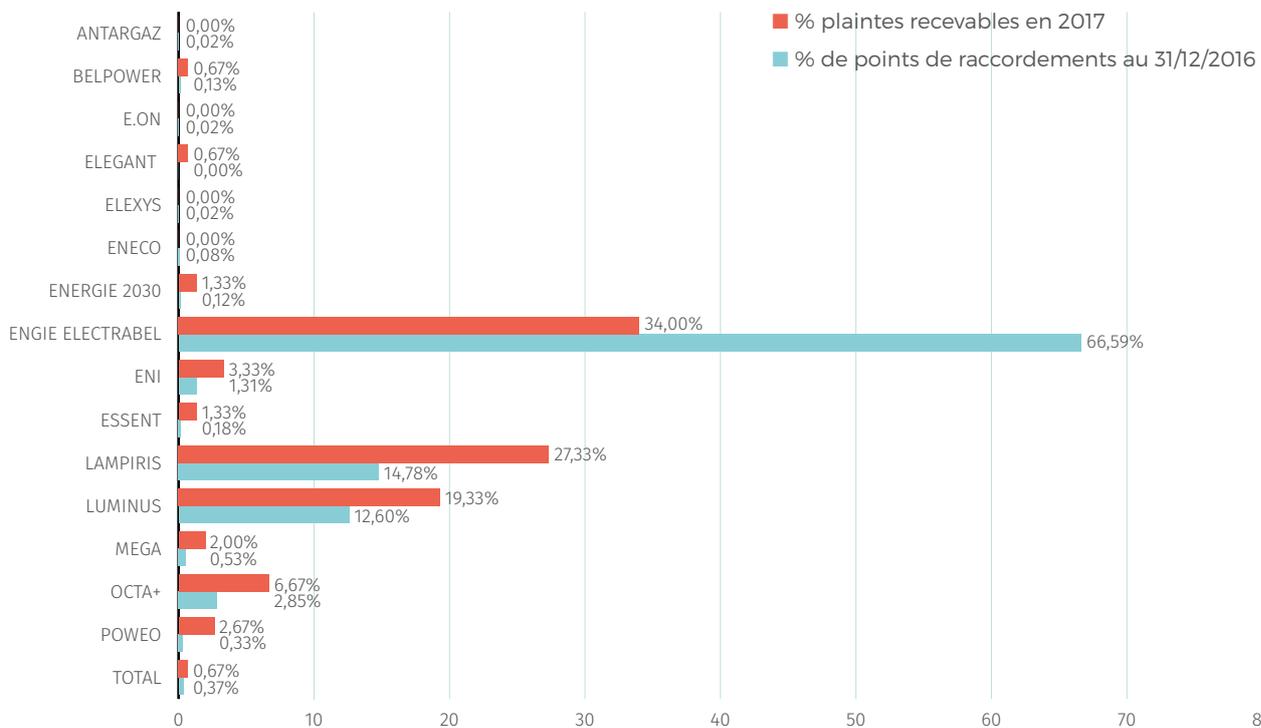


RÉGION WALLONNE (2017)



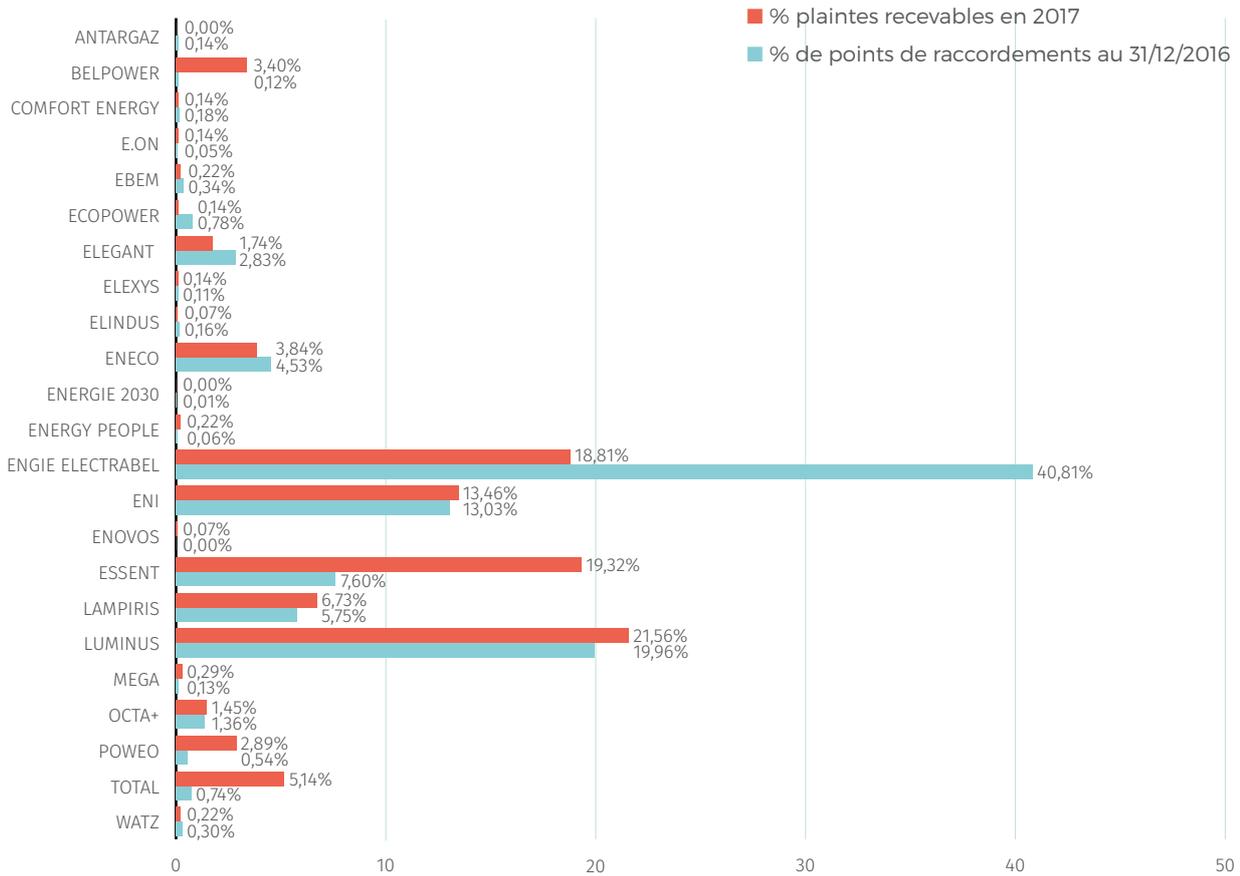
Comparaison par région du nombre de plaintes recevables en 2017 avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2016 (en %).

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

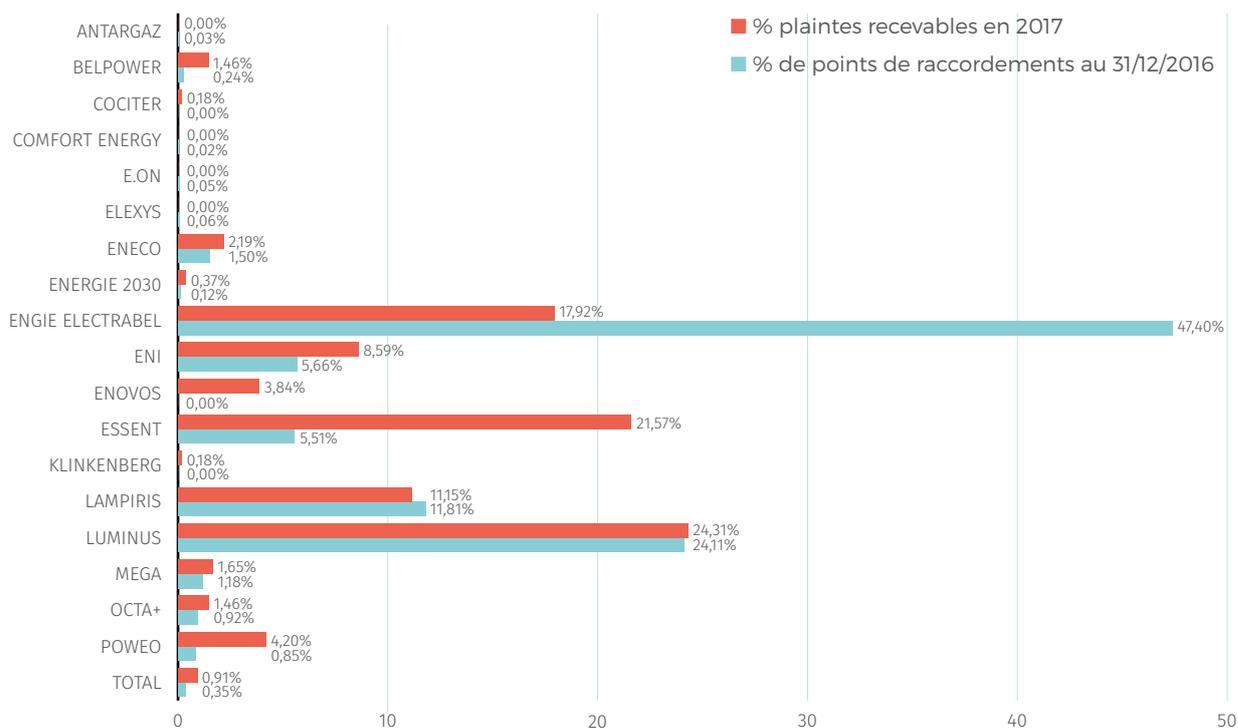




RÉGION FLAMANDE



RÉGION WALLONNE



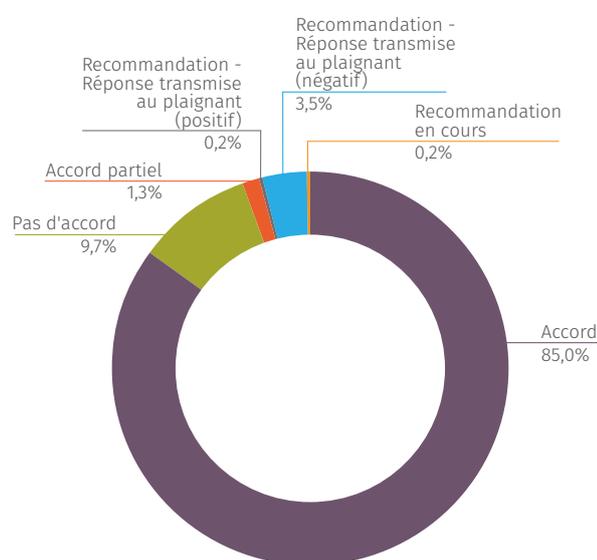


H. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne de règlement des litiges pour les dossiers qui ont été introduits depuis le 01/01/2017 auprès du Service de Médiation est de 116 jours calendaires à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable.

Les 2.130 plaintes recevables clôturées en 2017 se sont soldées par les résultats suivants:

RÉSULTAT DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES (2017)



I. Accord avec règlement à l'amiable

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

II. Accord partiel

Pour 28 plaintes (1,3%), un accord partiel a été obtenu par le biais d'une proposition de règlement à l'amiable. Pour la plupart des plaintes, le fournisseur d'énergie a procédé aux rectifications et régularisations appropriées, mais sans attribuer aucune compensation ou indemnisation (financière) ni remboursement au plaignant pour le préjudice moral subi. Il n'existe pas de système réglementaire en matière de paiements compensatoires à l'échelon fédéral de sorte que les entreprises d'énergie décident elles-mêmes du geste commercial

qu'elles accordent éventuellement dans certains cas (manque de clarté dans la facturation, rectification tardive, mauvais service clientèle, etc.).

En Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale, il existe bien des règlements de compensation pour certaines procédures, comme:

- interruption non planifiée de la livraison d'électricité ou de gaz naturel;
- absence de livraison d'électricité ou de gaz naturel faisant suite à une erreur administrative du fournisseur ou du gestionnaire de réseau;
- dépassement du délai de raccordement au réseau d'électricité ou de gaz naturel;
- dommage direct (corporel ou matériel) causé par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la livraison d'électricité ou de gaz naturel;
- changement tardif de fournisseur causé par un gestionnaire de réseau ou un fournisseur;
- traitement tardif d'une plainte ou d'une rectification d'une erreur de facturation par un fournisseur.

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

III. Recommandations

Le Service de Médiation a formulé 78 recommandations en 2017 parce qu'il y avait, selon le Service de Médiation, suffisamment d'éléments juridiques et factuels dans le dossier. Dans 85 dossiers de plaintes, le Service de Médiation a reçu en 2017 une réponse des entreprises d'énergie à une recommandation formulée antérieurement. Seulement 5 recommandations ont été suivies par les entreprises d'énergie, tandis que 80 recommandations n'ont pas été suivies. Même dans ces cas, le Service de Médiation ne peut que clôturer le dossier, mais le plaignant dispose de la possibilité de faire usage utile d'une recommandation dans une procédure judiciaire à l'égard de l'entreprise d'énergie concernée.



IV. Absence d'accord

Enfin, absolument aucun accord n'a été trouvé pour 206 plaintes (9,7%). Voici les principales raisons :

- La plainte n'était pas fondée (aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la réglementation fédérale ou régionale).

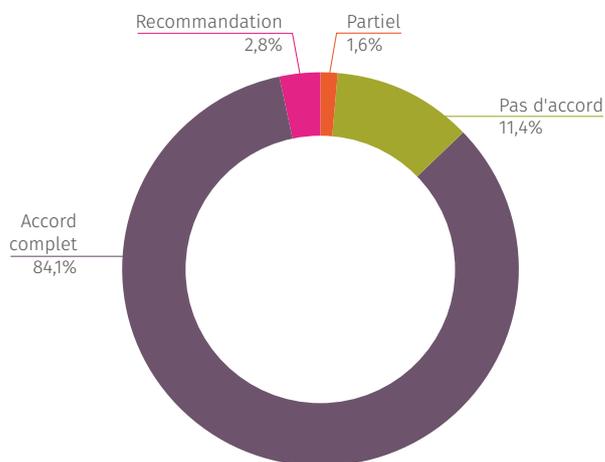
Si le Service de Médiation constate, dans un dossier de plainte, que l'entreprise d'énergie n'a enfreint aucune règle fédérale et/ou régionale, cette entreprise est libre de proposer néanmoins une solution. Ce type de règlement de compensation commerciale peut par exemple consister en l'annulation des frais administratifs ou en l'attribution d'un plan de remboursement, d'une réduction ou d'un bonus complémentaire. Toutefois, ces compensations, même quand elles sont offertes par l'entreprise d'énergie, ne mènent pas toujours à une résolution satisfaisante du litige. La facture d'énergie ou la procédure de facturation, d'encaissement ou de recouvrement n'est pas toujours assez transparente pour le consommateur. Celui-ci estime souvent le montant de la compensation insatisfaisant ou reste persuadé du bien-fondé de sa plainte. Dans ces dossiers de plaintes, le Service de Médiation essaie de fournir l'information pertinente relative à la réglementation applicable et d'orienter vers les services ou régulateurs qui sont compétents pour cette réglementation.

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

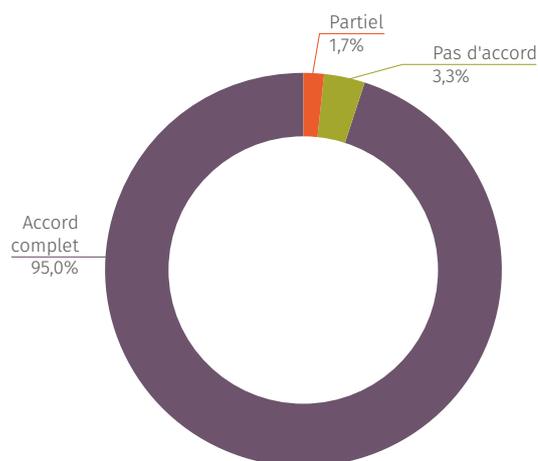
Vous trouverez ci-après une synthèse brève des résultats pour des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau de distribution, dont le nombre de plaintes traitées est suffisamment significatif pour être présenté.

FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

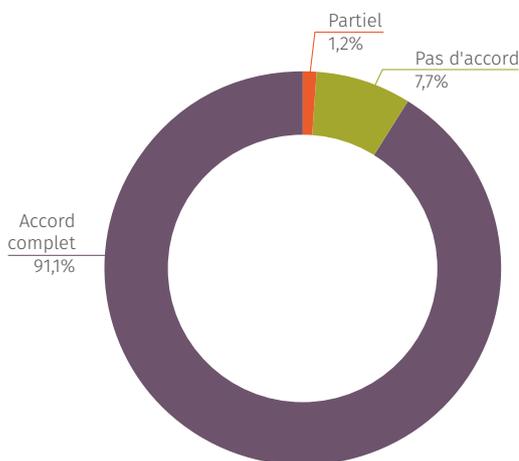
ENGIE ELECTRABEL



ENECO



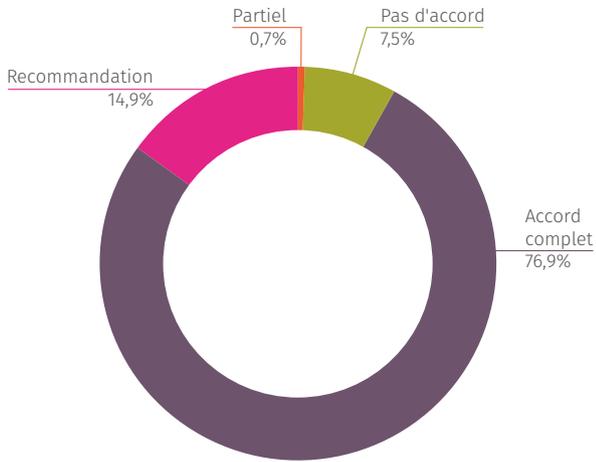
ENI



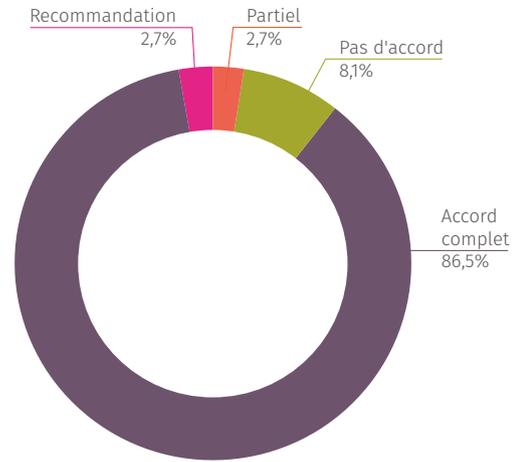


FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

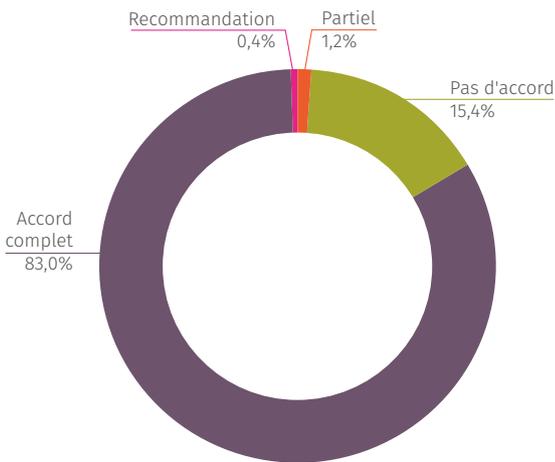
ESSENT



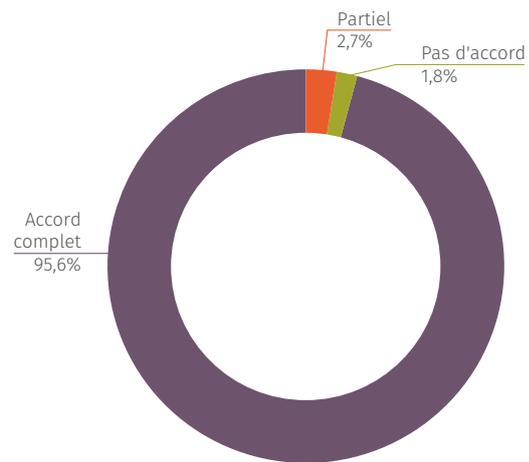
OCTA+



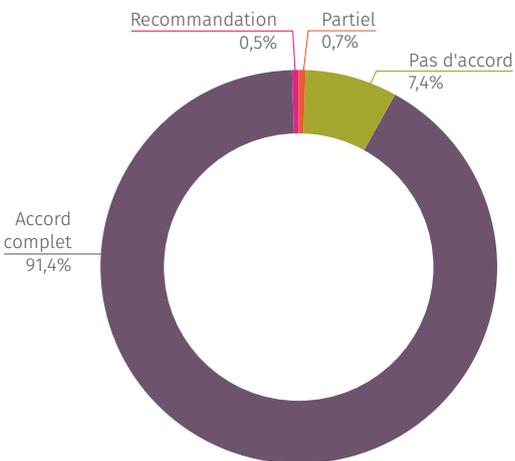
LAMPIRIS



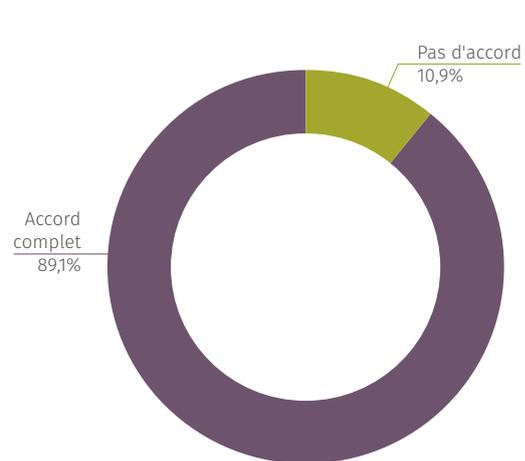
POWEO



LUMINUS

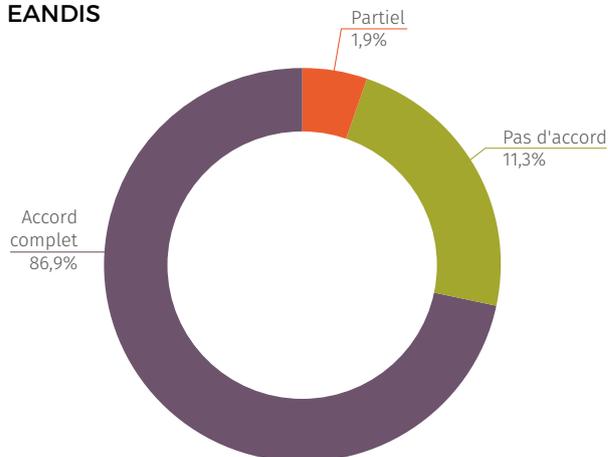


TOTAL

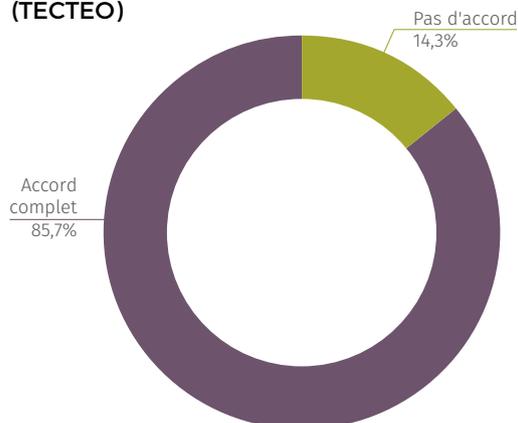


GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

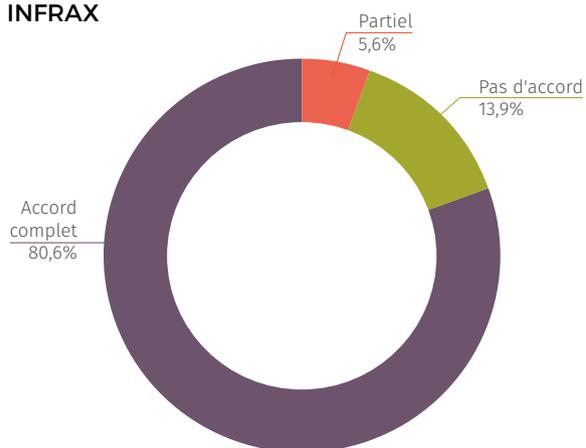
EANDIS



RESA (TECTEO)



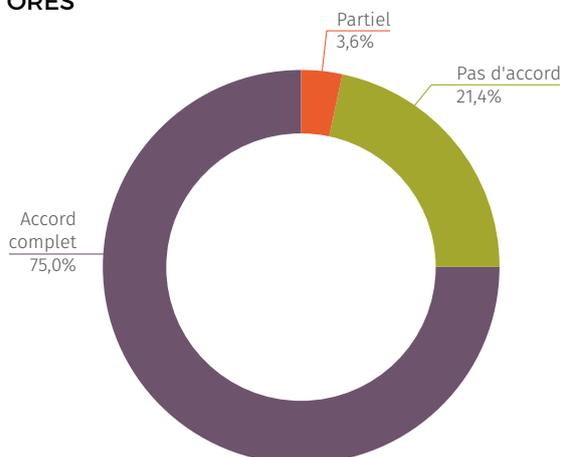
INFRAx



SIBELGA



ORES



V. Compensations financières

Conformément à l'article 27, § 1^{er} bis, deuxième alinéa, de la Loi électricité, le Service de Médiation enregistre également les compensations financières que les entreprises d'énergie ont consenties, dans le cadre des dossiers de plaintes, aux consommateurs finals.

Pour les 2.130 plaintes recevables clôturées en 2017, il s'agissait d'un montant total de 590.985 euros, équivalant à une compensation moyenne de 277 euros par plainte clôturée en 2017.





3

57



UN PLAINTES TRAITÉES

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017

Types de plaintes spécifiques

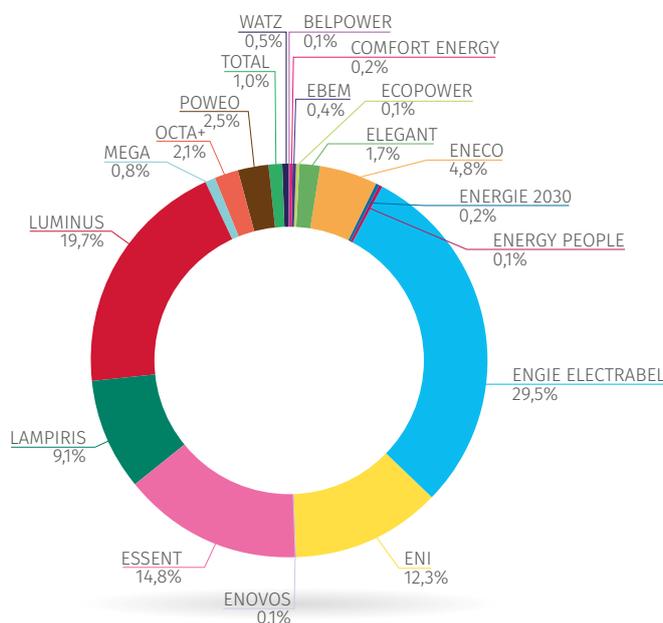
4

Nous abordons maintenant quelques types de plaintes qui ont attiré l'attention du Service de Médiation en 2017 :

- problèmes de comptage;
- processus de facturation;
- transparence des prix;
- pratiques commerciales;
- changement de fournisseur;
- problèmes de paiement.

PROBLÈMES DE COMPTAGE

RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2017)



Les données de comptage constituent, avec les prix et les tarifs, la base de la facture d'énergie. Dès qu'il y a discussion à ce sujet, le gestionnaire de réseau de distribution doit également, dans la plupart des cas, être interrogé. Le fournisseur ou le client final peut le faire, ou même le Service de Médiation, si le consommateur ne trouve pas de solution aux problèmes découlant d'un relevé de compteur, d'une rectification des données de comptage après un changement de compteur, etc. En effet, le gestionnaire de réseau de distribution est responsable de la gestion des compteurs, notamment le relevé, la validation et la transmission des données de comptage au fournisseur.

Les discussions concernant les données de comptage et surtout leur rectification suite au mauvais





fonctionnement d'un compteur, à un changement de compteur, à un remplacement de compteur ou une estimation des données de comptage, représentent pour le Service de Médiation une importante charge de travail. Les règles en la matière sont décrites dans les règlements techniques des instances régionales et le respect de celles-ci est contrôlé par les régulateurs régionaux respectifs: le VREG en Flandre, la CWaPE en Wallonie et BRUGEL à Bruxelles. Il est donc nécessaire que le Service de Médiation et les régulateurs régionaux collaborent bien.

Si, exceptionnellement, le Service de Médiation ne parvient pas à une solution ou à un règlement avec le gestionnaire de réseau de distribution, la réglementation régionale prévoit la possibilité d'un règlement du litige

par le régulateur régional. En Flandre, à Bruxelles et en Wallonie, des services ou chambres des litiges spéciaux sont créés au sein des instances de régulation (respectivement VREG, BRUGEL et CWaPE) dans le cadre de ce que l'on appelle le troisième paquet énergie. Ces services offrent une possibilité de règlement alternatif pour les contentieux concernant les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de gestion du comptage et de respect des obligations de service public. En Wallonie, il existe même à cet égard un service régional de médiation distinct (SRME), qui a été mis en place au sein de la CWaPE. Le Service de Médiation envoie directement vers ce service régional de médiation les litiges qui ont exclusivement trait aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution. Lorsque des litiges ont également trait à

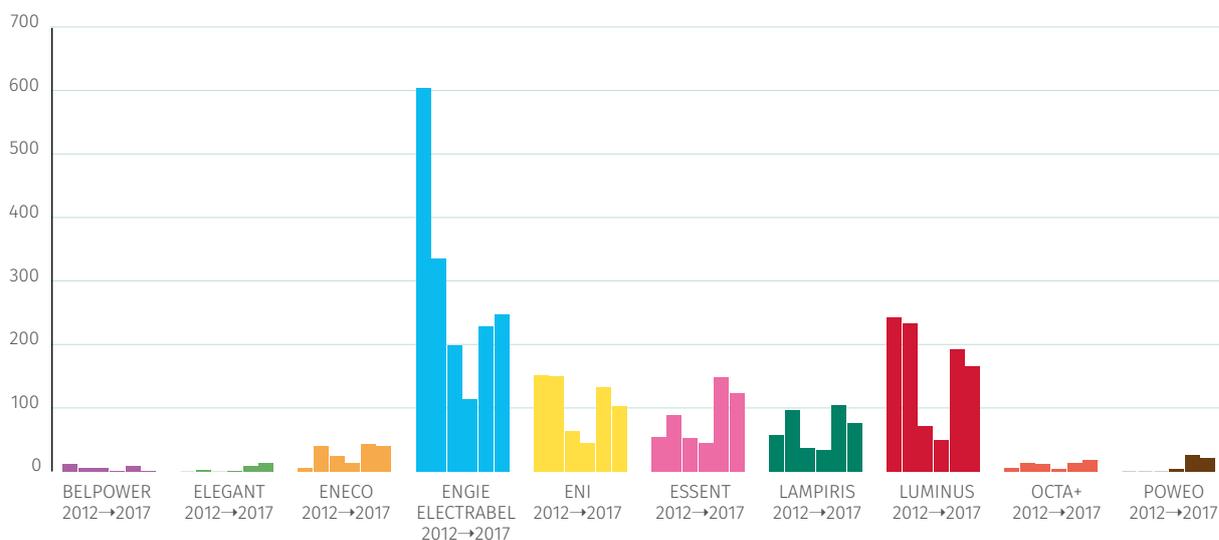




des compétences autres que régionales, le Service de Médiation continue à procéder au règlement alternatif tout en bénéficiant du soutien du régulateur wallon pour la partie des litiges qui concerne la gestion des compteurs et les autres obligations des gestionnaires de réseau. En Wallonie, par exemple, le gestionnaire de réseau ORES a, lors de la mise en œuvre de son nouveau programme informatique Mercure, rencontré

un certain nombre de problèmes de transmission des données de comptage aux fournisseurs. Les plaintes y relatives, qui contiennent également des aspects fédéraux, ont été traitées par le Service de Médiation. Si la plainte se limitait aux seuls aspects régionaux, tels que les données de comptage et de consommation, elle était transmise au service régional de médiation.

ÉVOLUTION DE 2012 À 2017



Ci-après, un certain nombre de types de plaintes spécifiques concernent les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de gestion des compteurs.

Il ne s'agit que de litiges portant sur les données de comptage qui avaient été communiquées directement au gestionnaire de réseau de distribution. Habituellement, les clients s'adressent pour ce type de plaintes aux fournisseurs d'énergie. Ils sont, en effet, le point de contact pour les problèmes des clients relatifs à leurs factures d'énergie, même si ces litiges proviennent de questions qui relèvent de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution. Certains clients finals contactent eux-mêmes le gestionnaire de réseau, à leur initiative ou sur le conseil du fournisseur d'énergie. Dans ces litiges relatifs à la gestion des compteurs, on obtient souvent des résultats importants en faveur du consommateur. En corrigeant les données de comptage, le Service de Médiation contribue à la rectification des factures d'énergie en faveur du

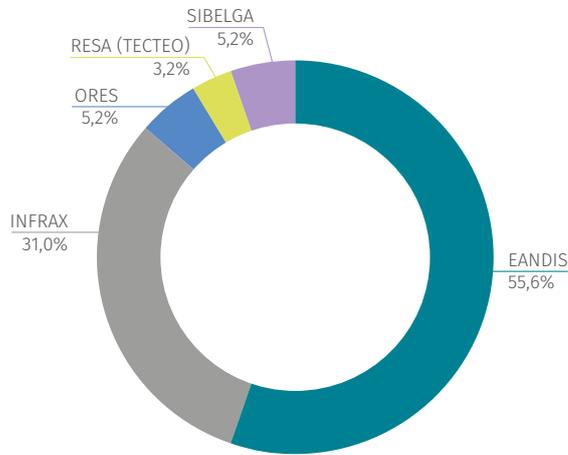
client final. Cela donne également lieu à des discussions, orientées vers l'obtention d'un résultat, menées avec les organismes de régulation régionaux sur l'interprétation juridique et factuelle des règles de rectification.

En outre, il existe depuis le 1^{er} janvier 2017 un accord entre le Service de Médiation et le régulateur flamand de l'énergie VREG pour également effectuer un reporting des plaintes pour les sociétés d'exploitation EANDIS et INFRAX. De cette manière, il est possible d'introduire une incitation à la qualité dans la méthodologie tarifaire pour les années 2017 à 2020 pour l'approbation des tarifs de distribution, en plus du prix de revient des services des gestionnaires de réseau de distribution. Le VREG utilise à cette fin les plaintes recevables ou les plaintes relatives à ses compétences, telles qu'elles sont enregistrées trimestriellement par le Service de Médiation en ce qui concerne EANDIS et INFRAX et qualifiées de fondées, partiellement fondées ou non fondées.

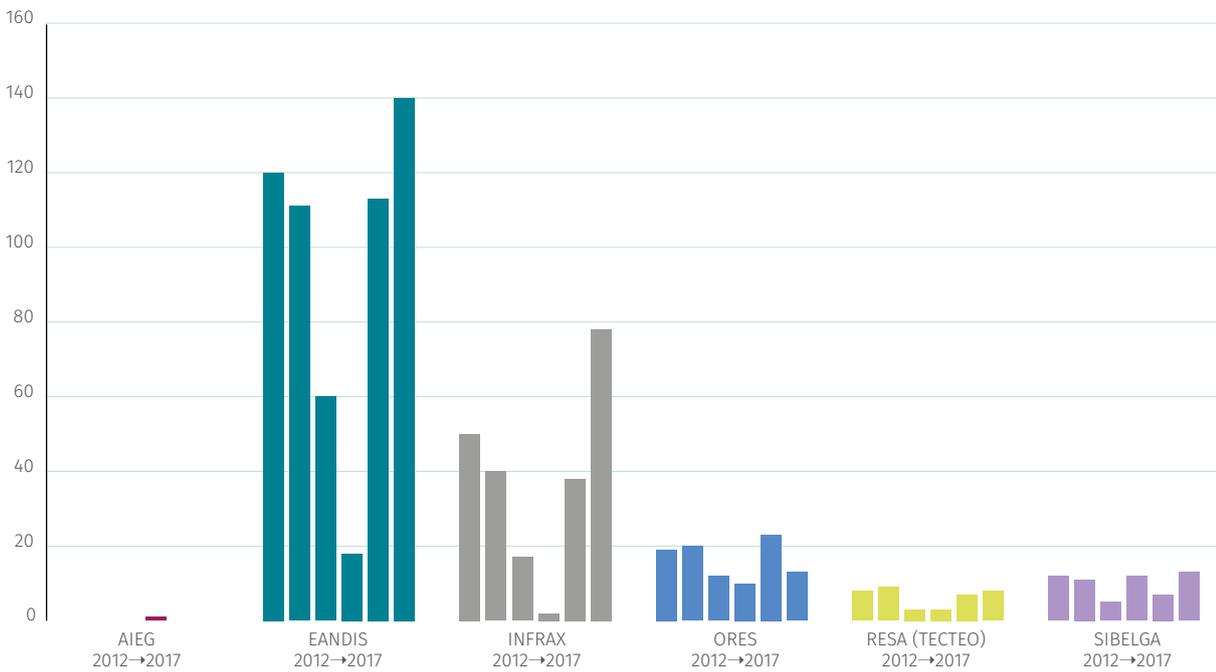




RELEVÉ DE COMPTEUR (2017)

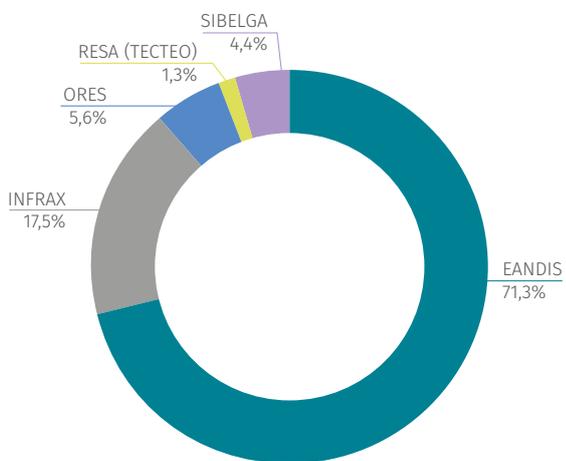


ÉVOLUTION DE 2012 À 2017

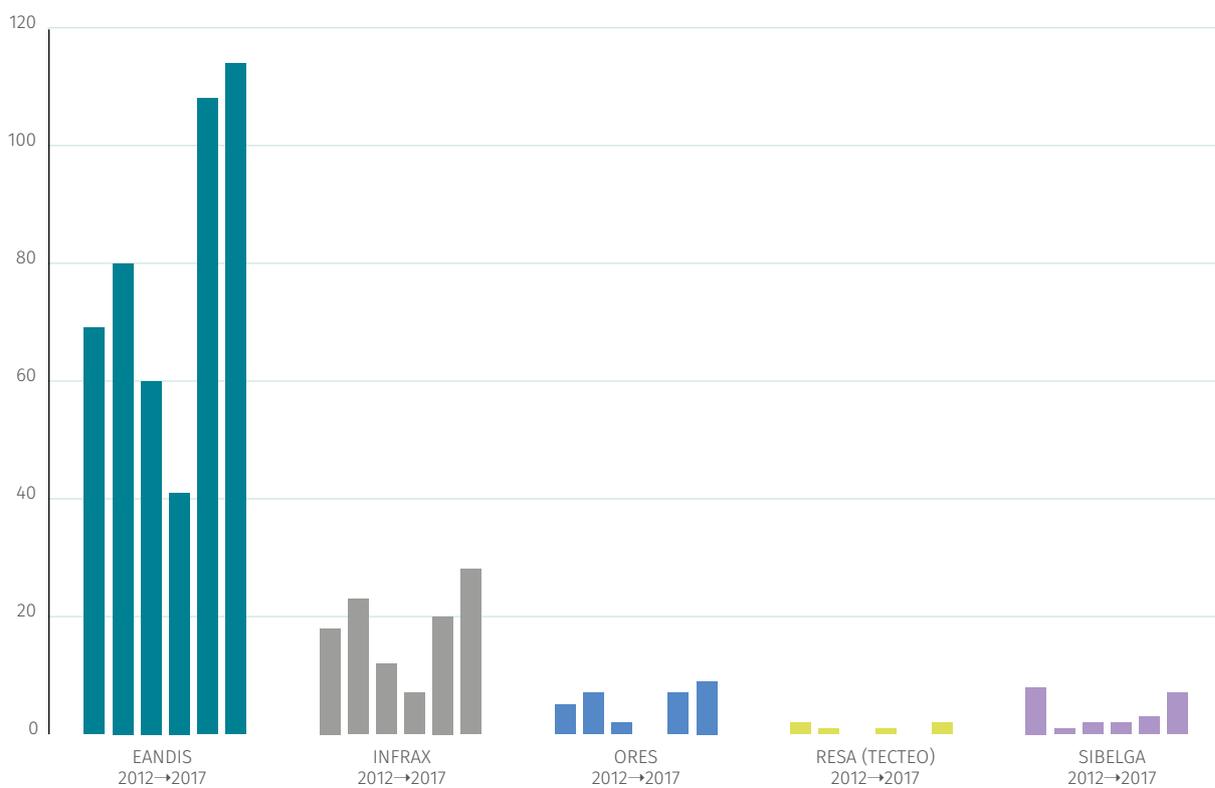




RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2017)

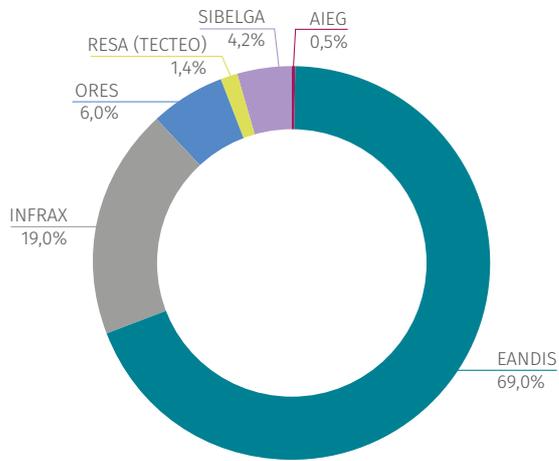


ÉVOLUTION DE 2012 À 2017

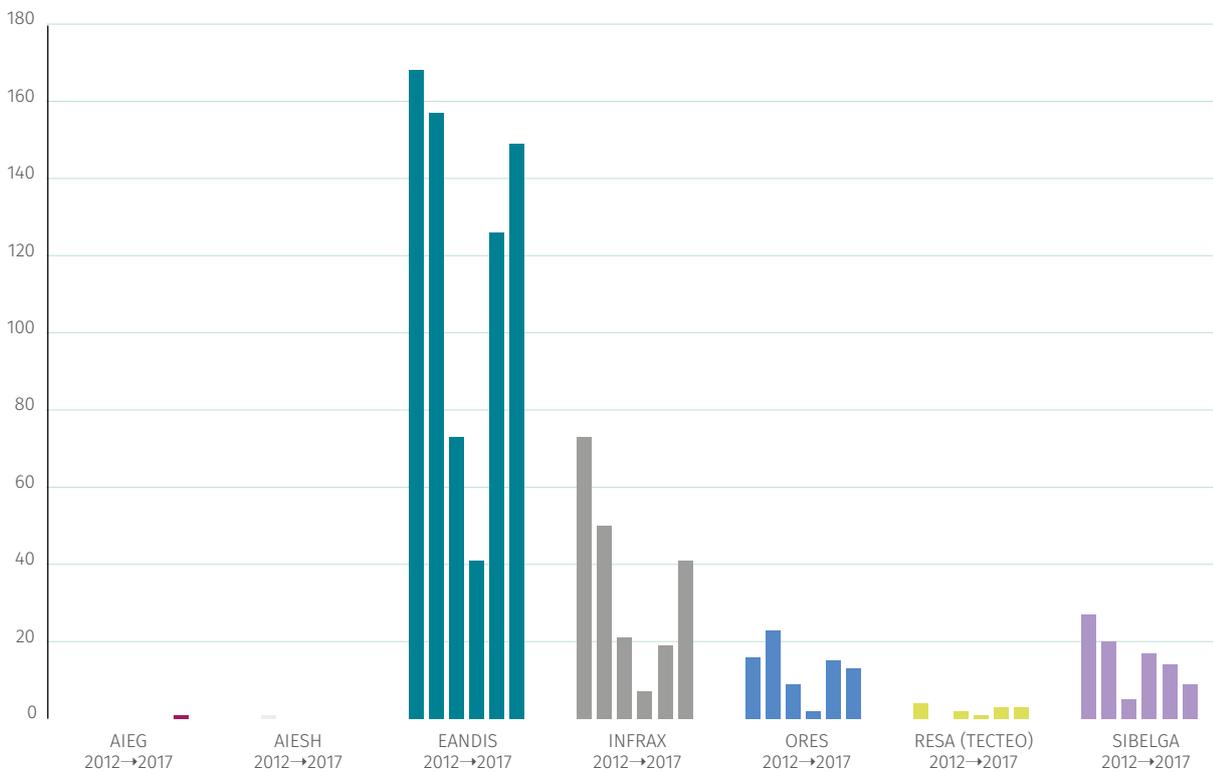




FONCTIONNEMENT/ CHANGEMENT DE COMPTEUR (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017

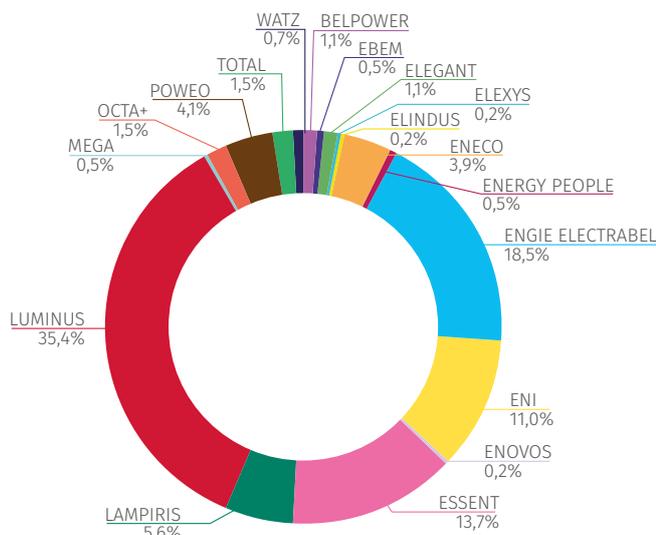




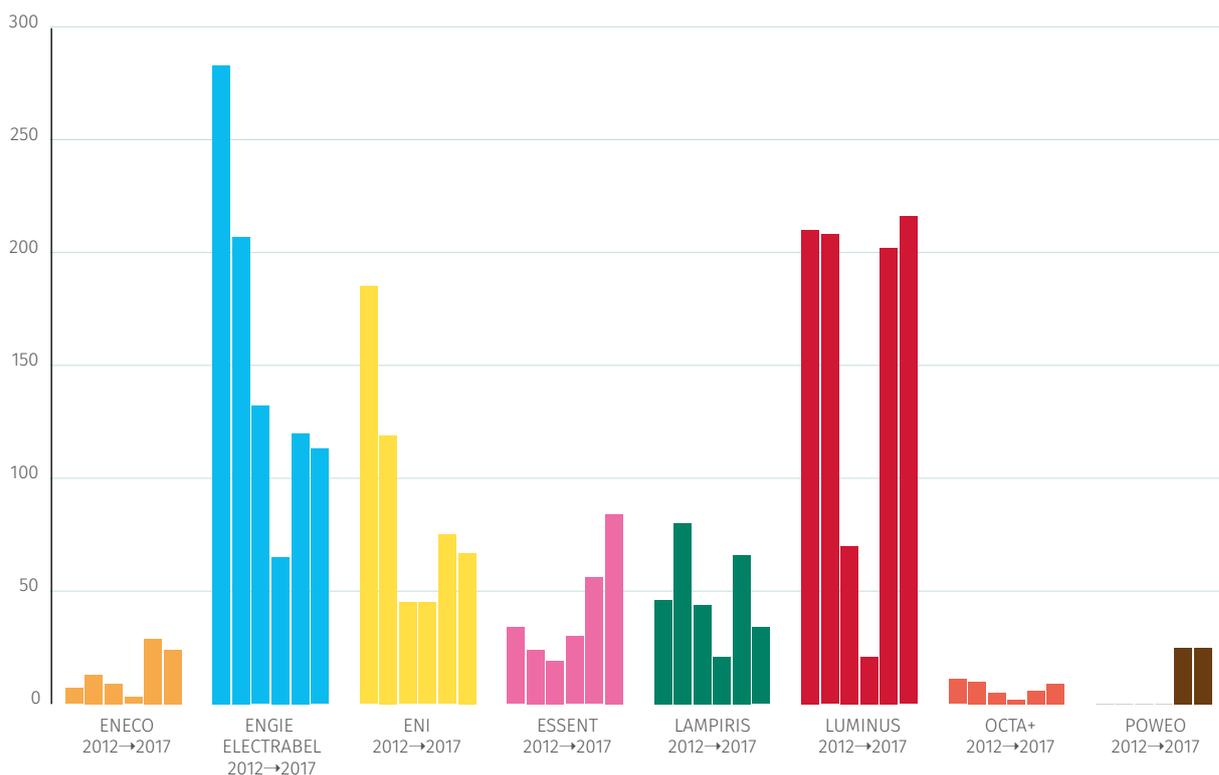
Il y a aussi régulièrement des problèmes de comptage à l'occasion de déménagements, notamment pour fixer les relevés de compteurs à la date du déménagement. Depuis 2014, la situation s'améliore auprès de la plupart des fournisseurs d'énergie. Cette amélioration est due à l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, en vertu duquel une procédure améliorée et plus accessible est d'application depuis le 1^{er} janvier 2014 en cas de déménagement.

Le Service de Médiation constate également les bons résultats du document unique de reprise des énergies élaboré par les régulateurs régionaux et mis à la disposition du consommateur par les fournisseurs d'énergie pour communiquer un déménagement et le relevé du compteur à la date du déménagement.

DÉMÉNAGEMENT (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017





4

Dans les litiges ayant trait à un changement d'occupant suite à un déménagement, une vente, un décès, etc., le Service de Médiation continue à éprouver des difficultés pour trouver une solution satisfaisante. De nombreux ménages (fragilisés) communiquent néanmoins toujours le déménagement par téléphone. Les problèmes surgissent si après coup on n'en retrouve plus trace, si ces familles n'ont pas communiqué le relevé de leur compteur au fournisseur et si le propriétaire de l'habitation ou le nouvel occupant n'a pas lui-même conclu de contrat d'énergie. Dans ce cas, le fournisseur du locataire sortant continue à facturer la consommation d'énergie. Ce n'est que lorsque le propriétaire ou le nouvel occupant/locataire conclut un contrat d'énergie pour ce point de raccordement que la facturation au nom du précédent occupant ou locataire peut prendre fin. Cependant, la consommation d'énergie entre la date de déménagement 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 habitant. Il est donc indispensable que la communication téléphonique d'un déménagement soit confirmée par écrit, et que les relevés des compteurs à la date du déménagement soient transmis au fournisseur.

Un autre problème concerne la facturation au nom de « l'occupant/propriétaire ».

Après qu'un occupant a signalé son déménagement d'une habitation, plusieurs fournisseurs d'énergie commencent à facturer au nom de « l'occupant/propriétaire », et parfois même spécifiquement au nom du nouvel occupant ou propriétaire, si son nom a été communiqué par l'occupant précédent.

Les nouveaux occupants ne sont pas d'accord avec ces factures. En effet, celles-ci ont été rédigées sans contrat de livraison valable et selon des tarifs qui n'ont pas été communiqués au client ou, en tout cas, qu'il n'a jamais acceptés. Les fournisseurs s'octroient donc ainsi le droit d'appliquer un tarif arbitraire pour le prix de l'énergie et de facturer une redevance annuelle.

En Flandre, en particulier, les fournisseurs s'appuient sur l'article 5.5.1 de l'Arrêté en matière d'énergie du gouvernement flamand :

« À partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les frais résultant de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant. »

Le nouvel occupant ou le propriétaire a toutefois le droit de choisir librement son fournisseur. En outre, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution, dans le cadre des procédures MOZA, de contacter l'utilisateur du réseau de distribution d'un point de livraison précis si cet utilisateur n'a pas encore conclu de contrat de livraison avec un fournisseur. Ce n'est pas le fournisseur de l'ancien occupant qui doit le faire. En l'absence de contrat d'énergie valable, ce fournisseur ne peut facturer aucune consommation au nom du nouvel occupant/propriétaire. Le fournisseur de l'ancien occupant doit se limiter à lancer une procédure MOZA lorsque, après un déménagement, aucun nouveau client ne se présente chez lui, ni chez un autre fournisseur.

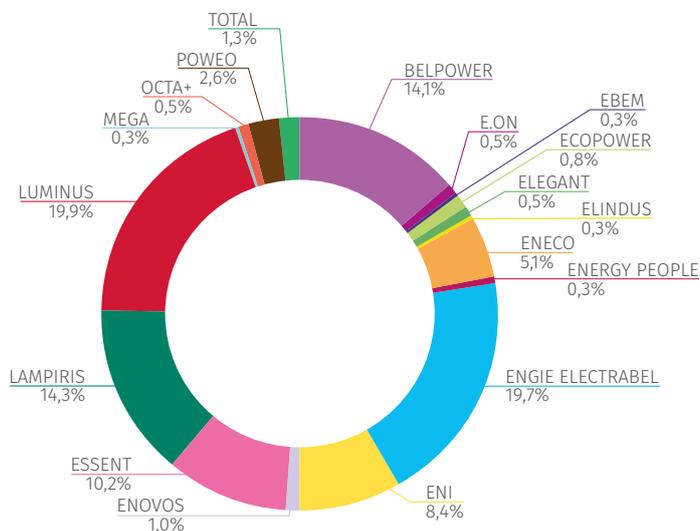
Certains propriétaires, comme les sociétés de logements sociaux, concluent également des contrats auprès de leur fournisseur lorsqu'un déménagement a lieu dans un logement social. Si ce fournisseur traite le déménagement plus tard que le fournisseur de l'ancien occupant, ce dernier aura déjà entamé un changement et une consommation sera facturée qui ne pourra pas être enregistrée dans la comptabilité de la société de logement.



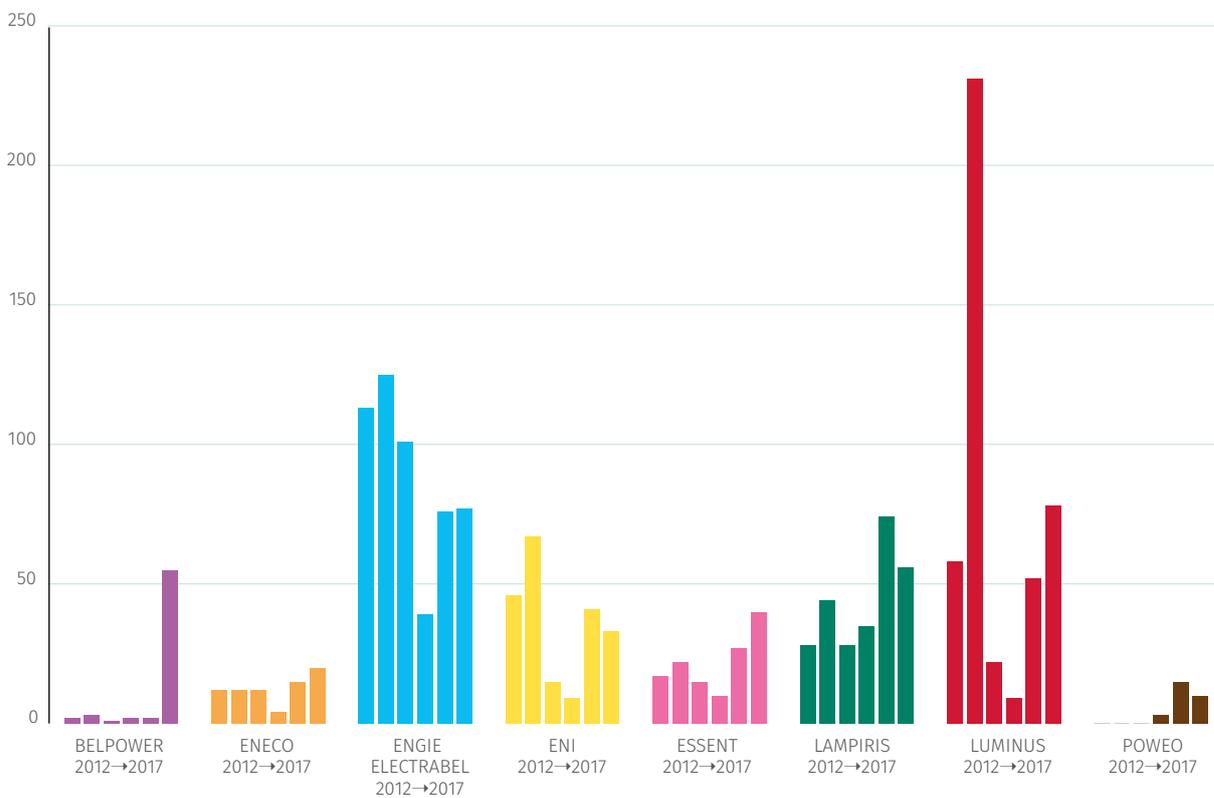


PROCESSUS DE FACTURATION

ABSENCE DE FACTURE
OU FACTURE TARDIVE (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017





4

Conformément au Règlement technique du Gouvernement flamand et à l'Ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale du 19 juillet 2001, après avoir reçu les données de comptage du gestionnaire de réseau, un fournisseur dispose de six semaines pour établir la facture de la consommation. En Région de Bruxelles-Capitale seule la facture de clôture en cas de changement de fournisseur doit être envoyée dans ce délai (Art. 25 Quatuordecies). Toutefois, il arrive que le fournisseur, pour l'une ou l'autre raison, ne parvienne pas à respecter ce délai. La réglementation wallonne prévoit un délai de 60 jours pour l'établissement d'une facture.

Entre-temps, le consommateur a versé au fournisseur pendant plusieurs mois, voire un an, des acomptes pour financer cette consommation. Si le décompte donne lieu à un solde créditeur pour le consommateur, on peut dire que le fournisseur a une dette envers le consommateur à partir du moment où le délai de facturation stipulé dans la réglementation régionale a expiré. Dans ce cas, le Service de Médiation tente de proposer une compensation financière avec des intérêts de retard au taux légal. C'est aussi ce que l'Accord de consommateurs prévoit si le consommateur affiche un solde créditeur envers son fournisseur en raison de facturations erronées ou de remboursements tardifs.

Le Service de Médiation reçoit également régulièrement des plaintes relatives à des factures de clôture qui ne sont envoyées qu'après de longs délais (parfois plusieurs années). Leur impact n'est pas minime. Une facture tardive augmente soudainement les frais liés à l'énergie du consommateur, qui doit continuer à payer ses autres factures. Cette pratique va totalement à l'encontre de l'intention poursuivie par le système de facturation actuel qui vise une répartition optimale des obligations de paiement pour des coûts énergétiques.

En outre, une facturation tardive entrave les possibilités pour le consommateur de contester certains éléments de la facture, comme la révision éventuelle des données de comptage.

En matière de prescription des dettes énergétiques, le législateur a clarifié la situation, comme expliqué ci-dessous.

La prescription des factures d'énergie est une prescription dite libératoire (à l'inverse d'une prescription acquisitive). L'idée sous-jacente est que, pour des raisons de sécurité juridique, en principe toute action en justice est éteinte si un créancier n'a plus entrepris aucune démarche pendant une période trop longue. Le Code civil prévoit également un délai de prescription générale pour les actions en justice individuelle (notamment toutes les demandes de paiement en vertu d'un contrat ou pour des raisons de responsabilité personnelle). Ce délai est de dix ans. Celui-ci s'applique donc dans la mesure où aucun délai de prescription spécifique et dérogatoire n'est prévu.

Par ailleurs, le Code civil stipule également toute une série de délais de prescription spécifiques, dont la durée est inférieure à dix ans. Par exemple, l'article 2277 énumère un certain nombre de créances qui se prescrivent après cinq ans. Il s'agit principalement de situations où il existe un risque que les dettes s'accumulent avec le temps et créent ainsi un lourd endettement. Cette disposition s'applique notamment aux dettes de prêt. La comparaison avec les dettes d'énergie s'impose: si pour l'achat ordinaire d'un bien un certain prix est dû, il s'agit en matière d'achat d'énergie via un réseau de distribution d'une livraison continue et donc d'une création continue d'obligations de paiement (la rédaction de l'article 2277 date de 1804, une époque où l'organisation actuelle des services publics était encore inconnue). Le risque que ces dettes s'accumulent de manière incontrôlable est donc réel.

Assez récemment, les plus hautes instances judiciaires de notre pays ont accepté l'application du délai de prescription de cinq ans pour les dettes découlant de certains de ces services publics. Il s'agit notamment des arrêts de la Cour constitutionnelle du 19 janvier 2005 (en matière d'eau de distribution) et du 17 janvier 2007 (téléphonie mobile) et d'un arrêt de la Cour de cassation du 25 janvier 2010 (téléphonie mobile). Sur la base de ces arrêts, il a





été rapidement admis que le délai de prescription de cinq ans s'appliquait également aux dettes d'énergie. La doctrine parle, dans ce contexte, de dettes périodiques provenant d'une même source juridique (par exemple un contrat de fourniture d'énergie), et la base en est, à cet égard, sur le quatrième alinéa de l'article 2277 («...et généralement tout ce qui est payable par année, ou à des termes périodiques plus courts»). Les entreprises d'énergie ont, suite à cette jurisprudence, accepté l'application du délai de prescription de cinq ans à leurs créances en matière de fourniture d'énergie.

Dans certains cas, la jurisprudence a également appliqué un délai de prescription d'un an à des dettes d'énergie. La base en est, à cette fin, sur l'article 2272, 2^e alinéa, du Code civil qui a trait aux actions en justice «des marchands, pour les marchandises qu'ils vendent aux particuliers non marchands». Toutefois, cette disposition n'est pas d'application lorsqu'il existe un écrit établissant l'existence d'une créance (conformément à l'article 2274, 2^e alinéa du Code civil, qui traite de «compte arrêté, cédula ou obligation, ou citation en justice non périmée»). Étant donné qu'un tel écrit est généralement disponible en cas de dettes d'énergie (par exemple, un contrat signé), il est admis que la prescription d'un an ne s'applique pas à ce genre de réclamations. Cependant, dans un arrêt du 8 janvier 2015, la Cour de cassation a également ouvert la porte au délai de prescription d'un an. En l'occurrence, un fournisseur avait demandé la cassation d'un arrêt dans lequel ce délai court avait été accepté, en arguant que pour les fournitures d'énergie, en règle générale, un document écrit est établi et que le consommateur reçoit des factures du fournisseur. Il y avait néanmoins beaucoup d'incertitude quant à la portée précise de cet arrêt.

Afin de mettre un terme à la confusion, le législateur a, sur proposition du ministre de la Justice, adopté un complément à l'article 2277, libellé 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 radio-transmission ou de radio- et télédiffusion via des réseaux de communications électroniques se prescrivent par cinq ans. »

(Ajouté par la loi du 6 juillet 2017 et entré en vigueur le 3 août 2017.)

Mais cela ne signifie pas que tous les problèmes sont résolus, en particulier en ce qui concerne le point de départ du délai de prescription.

C'est une question difficile, et le Service de Médiation en constate les conséquences dans certains dossiers de plainte. Les entreprises d'énergie considèrent généralement que le délai de prescription commence à courir à partir de la date d'échéance de la facture (en principe quinze jours après la date de la facture). Or, pour toutes sortes de raisons, y compris des erreurs «internes» et «techniques» de la part des fournisseurs d'énergie, il arrive que des factures soient établies avec retard, parfois même des années de retard. Si, dans de tels cas, on accepte la facture comme point de départ, cela signifierait que le délai de prescription de cinq ans serait de facto augmenté des années écoulées entre la consommation et l'établissement de la facture. La réglementation risquerait ainsi d'être évidée.

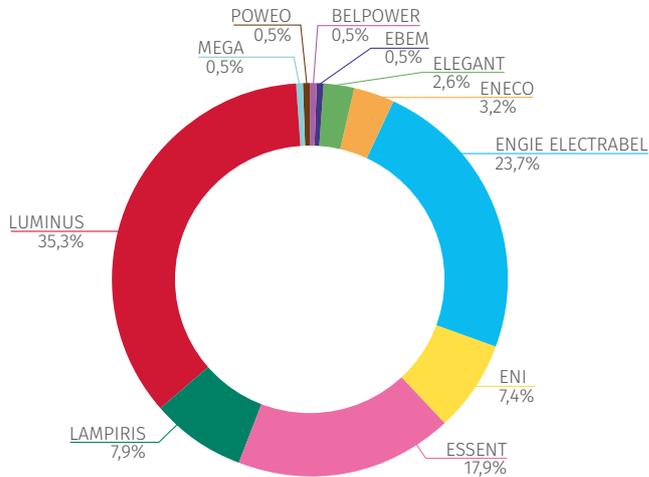
La dernière modification de la loi n'a apporté aucun éclaircissement concernant le point de départ. Le choix du moment du relevé du compteur comme point de référence semble donc être la piste la plus appropriée pour le Service de Médiation.



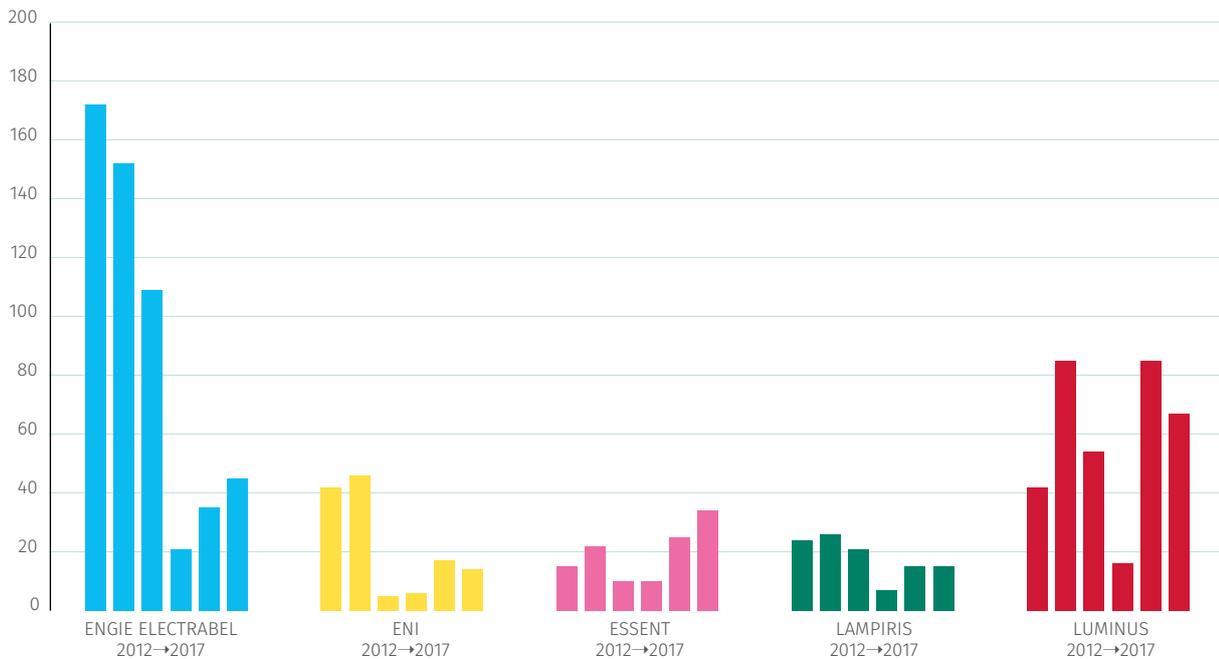


TRANSPARENCE DES PRIX

TARIF SOCIAL (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017





Le nombre de litiges portant sur les tarifs sociaux est resté stable ces dernières années auprès de la plupart des fournisseurs d'énergie. Cela s'explique par l'automatisation améliorée de ces tarifs de sorte que les clients protégés doivent demander leur droit au tarif social auprès de leur fournisseur de moins en moins souvent sous la forme d'attestations papier. Néanmoins, le Service de Médiation continue de constater un certain nombre de problèmes liés à l'application des tarifs sociaux pour lesquels aucune solution structurelle n'a encore été trouvée.

Des problèmes apparaissent lors de l'octroi du tarif social avec effet rétroactif, après l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 29 mars 2012 «fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge» (Moniteur belge du 30 mars 2012), qui prévoit en annexe des modèles d'attestations que les établissements de paiement doivent utiliser à partir du 1^{er} avril 2012.

Pour la période postérieure au 1^{er} avril 2012, le problème se pose avec les attestations officielles dont le tarif social n'est accordé qu'à partir du premier jour du trimestre de la décision prise par le SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées, plutôt qu'à partir de la date à laquelle le droit à une prestation est octroyé avec effet rétroactif. Un exemple concret permettra de clarifier ce point. Selon une décision prise par le SPF Sécurité sociale en mai 2017, une prestation est octroyée en vertu d'un jugement du tribunal du travail à un bénéficiaire à partir du 1^{er} mars 2015. Selon l'attestation, le bénéficiaire n'a droit au tarif social qu'à partir du 1^{er} avril 2017 (c.-à-d. le premier jour du trimestre de la date de la décision). Selon le Service de Médiation, cette attestation n'est pas légale ni réglementaire. Le Service de Médiation recommande dès lors au fournisseur d'accorder le droit au tarif social à partir du 1^{er} mars 2015. Cette problématique est également signalée par le Service de Médiation aux collègues du Service fédéral de Médiation. Dans leur rapport annuel 2012, ils avaient déjà formulé une recommandation au SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées et au SPF Économie, DG Énergie, en demandant que le droit au tarif social soit appliqué à partir de l'entrée en vigueur de la

décision d'octroi du droit à une prestation et donc pas à compter de la date de la décision. À ce jour, aucune solution n'a été apportée.

Tarif social en cas de systèmes de chauffage collectifs

Un problème sur lequel nous ne sommes pas parvenu à s'accorder en 2017 est celui de l'application du tarif social aux résidents d'immeubles à appartements qui sont raccordés à un système de chauffage collectif. Le Service de Médiation connaît souvent des plaintes de consommateurs d'énergie qui entrent en ligne de compte pour le tarif social, mais qui restent sur la touche parce que leur appartement est chauffé par un système de chauffage collectif et que le bailleur n'est pas une société de logement. L'entreprise qui facture cette consommation d'énergie et qui, par exemple, peut être un fournisseur d'énergie, fait valoir dans ce cas qu'elle ne vend pas du gaz mais de la chaleur.

Un arrêté ministériel détermine qui a droit au tarif social. Pour ce qui concerne la livraison de gaz naturel, il s'agit de «l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire». L'article 2 de cet arrêté énumère les catégories de clients qui y ont droit et se termine par le point C:

«C. Le tarif social est applicable aux locataires qui habitent dans un immeuble à appartements dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective, lorsque les logements sont donnés en location à des fins sociales par une société de logement.»

L'énoncé «logements (...) donnés en location à des fins sociales par une société de logement» est invoqué pour ne pas appliquer le tarif social lorsque les appartements sont donnés en location par des sociétés de location commerciales et des CPAS. Il s'ensuit que ce tarif avantageux est refusé même si, par ailleurs, ces consommateurs d'énergie se retrouvent dans une situation parfaitement comparable à celle des locataires d'appartements de logements sociaux (maison/appartement loué, avec chauffage au gaz naturel assuré par une installation collective).





Le Service de Médiation conteste cette situation discriminatoire et plaide pour que des solutions soient développées – sur le plan politique ou en concertation avec les parties concernées – permettant de répercuter pour ces bénéficiaires du tarif social un avantage correspondant dans leur facture de chauffage.

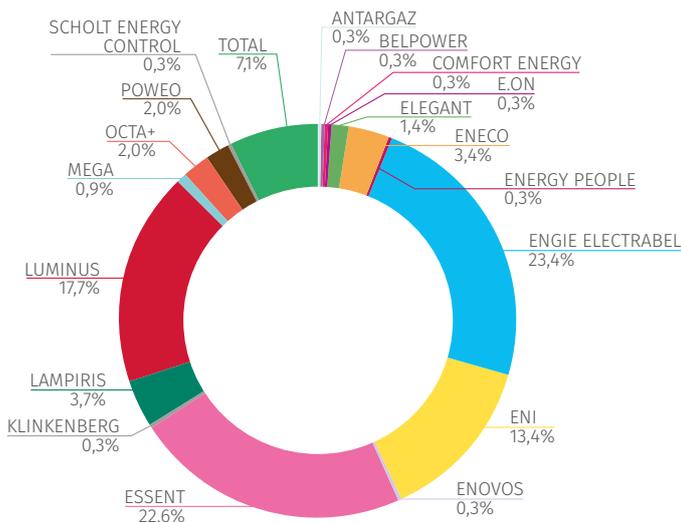
Élargissement de l'accès au tarif social pour l'électricité et le gaz naturel

Enfin, l'avis politique (mémoire) sur les tarifs sociaux que le Service de Médiation a formulé en 2014 reste d'actualité. Dans cet avis politique, le Service de Médiation propose d'étendre les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz à tous les bénéficiaires d'une intervention majorée dans l'assurance-maladie et aux personnes qui bénéficient d'un règlement collectif

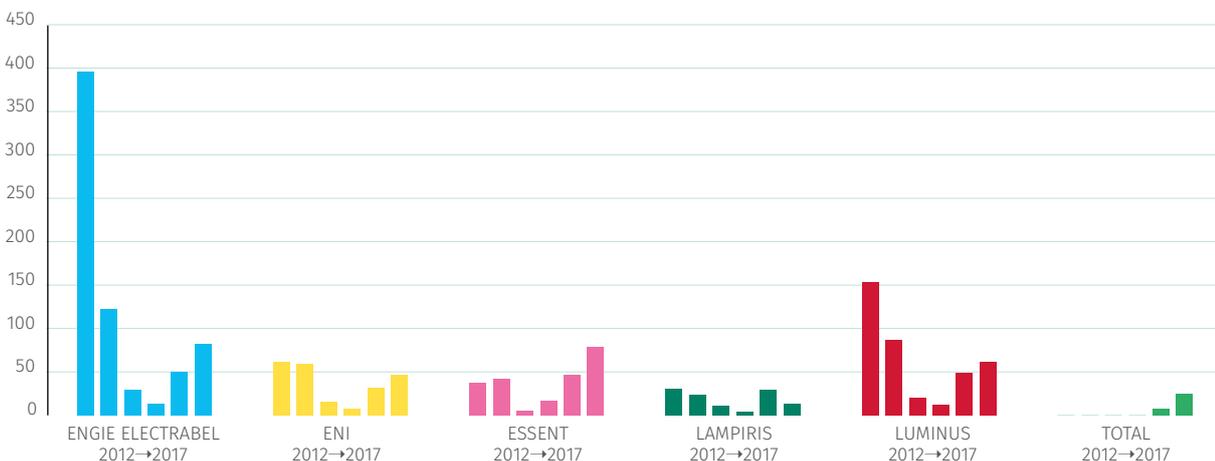
de dettes ou d'un service agréé d'assistance face à l'endettement. À l'heure actuelle, ce droit est réservé aux personnes handicapées sous la forme d'une intervention, aux retraités sous la forme d'une indemnité de garantie de revenu et aux familles sous la forme d'un salaire décent. Cela permet d'atteindre près de 10 % de tous les ménages (492.000 ménages ont automatiquement droit au tarif social, dont 296.000 pour le gaz naturel).

En élargissant l'accès au droit au tarif social, un prix de l'énergie abordable au tarif social pourrait être réservé à environ un million de ménages vulnérables, ce qui correspond au nombre de ménages belges qui vivent en connaissant le risque de pauvreté (20 % des ménages belges).

TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017





Le nombre de litiges portant sur la clarté des prix de l'énergie a de nouveau augmenté.

Cela est en partie dû au fait qu'un certain nombre de fournisseurs ne proposent pas toujours le tarif le moins cher à leurs clients. L'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz stipule pourtant que le fournisseur doit communiquer une fois par an au client de manière claire et précise la formule tarifaire la moins chère pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable, sur la base du profil de consommation du client, tout en complétant éventuellement l'information par les caractéristiques du produit concerné (énergie verte ou grise, contrat en ligne ou non, etc.). Dans son étude du 18 mai 2017 relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et au potentiel d'économies pour les ménages sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel, le régulateur fédéral CREG constate :

- que les parts de marché des produits les plus chers restent sensiblement plus importantes que celles des produits les moins chers;
- qu'une grande majorité de particuliers disposent toujours d'un potentiel d'économies, tant en changeant de produit chez un même fournisseur qu'en changeant de fournisseur;
- que selon la région (Flandre ou Wallonie) et selon l'énergie (électricité ou gaz naturel), les 10 produits d'énergie les plus chers représentent 50% à 66% de l'ensemble du marché, les 10 produits les moins chers seulement autour de 20%; à Bruxelles, la part de marché des 5 produits d'électricité les plus chers s'élève à 28%, celle des 5 produits d'électricité les moins chers est de seulement 9%; à Bruxelles également, la part de marché des 5 produits de gaz naturel les plus chers s'élève à 41%, celle des 5 produits de gaz naturel les moins chers est de seulement 6%.

Cette constatation est étonnante étant donné le pourcentage élevé de changements et le fait que l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz stipule que les fournisseurs d'énergie doivent communiquer chaque année au client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation.

On peut en déduire que la communication par le fournisseur :

- n'est pas claire pour le consommateur, notamment parce que noyée dans les informations contenues par la facture, voire parce que pas communiquée du tout;
- n'indique pas nécessairement la formule la moins chère au client. Par exemple, un tarif en ligne n'est pas communiqué par le fournisseur car les conditions associées à ce tarif ne correspondent pas au tarif actuel du client (domiciliation, contact uniquement par internet, etc.).

En cas de vente à distance ou de vente hors établissement, il est également difficile de savoir quelles informations les fournisseurs d'énergie communiquent ou pas au consommateur par l'intermédiaire de leurs vendeurs désignés. Les consommateurs qui acceptent de changer de fournisseur ne se rendent pas toujours compte qu'ils ne bénéficient pas du produit le moins cher chez leur nouveau fournisseur.

Le manque de transparence des prix de l'énergie est également lié à la manière dont les contrats d'énergie sont prolongés ou renouvelés.

Si des consommateurs ont conclu un contrat avantageux avec un fournisseur d'énergie (par exemple via un achat groupé), le fournisseur a la possibilité après la date de fin du contrat et en l'absence de consentement explicite du client à une nouvelle proposition de contrat de fourniture, de renouveler le contrat d'énergie pour le produit équivalent le moins cher. Il suffit au fournisseur alors de retirer ce contrat particulier de son offre. Ainsi, le fournisseur a la garantie qu'il ne devra pas respecter le contrat avantageux pendant des années (pour le client).

Par contre, si les consommateurs ont conclu un contrat désavantageux (pour eux), le fournisseur a bel et bien la possibilité de reconduire tacitement ce contrat. Tout comme en cas de renouvellement du contrat, ce message de prolongation est souvent communiqué de manière peu claire et en petits caractères sur une facture intermédiaire.





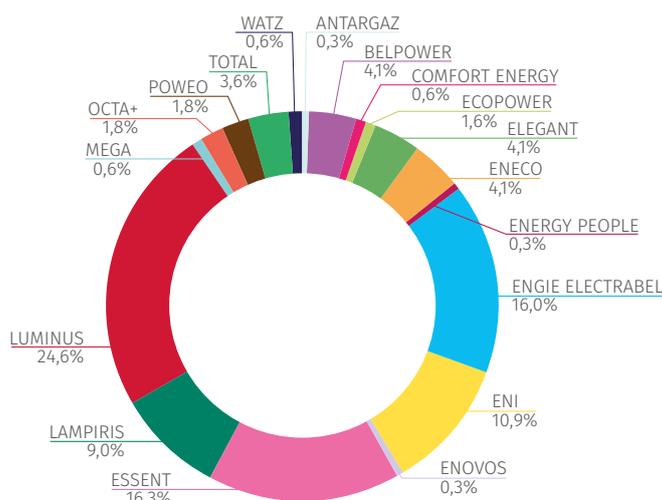
Les fournisseurs ont donc intérêt à maintenir le plus longtemps possible un contrat plus cher que ce qu'ils proposent au marché (en général à des clients inactifs qui n'ont jamais changé de fournisseur). Ces contrats ne sont même plus proposés aux nouveaux clients car ils ne sont pas compétitifs. Les clients qui n'ont encore jamais changé de fournisseur et continuent à être facturés au tarif de leur contrat initial, payent probablement depuis des années trop cher pour un produit identique récent.

restent sensiblement plus importantes que celles des produits les moins chers.

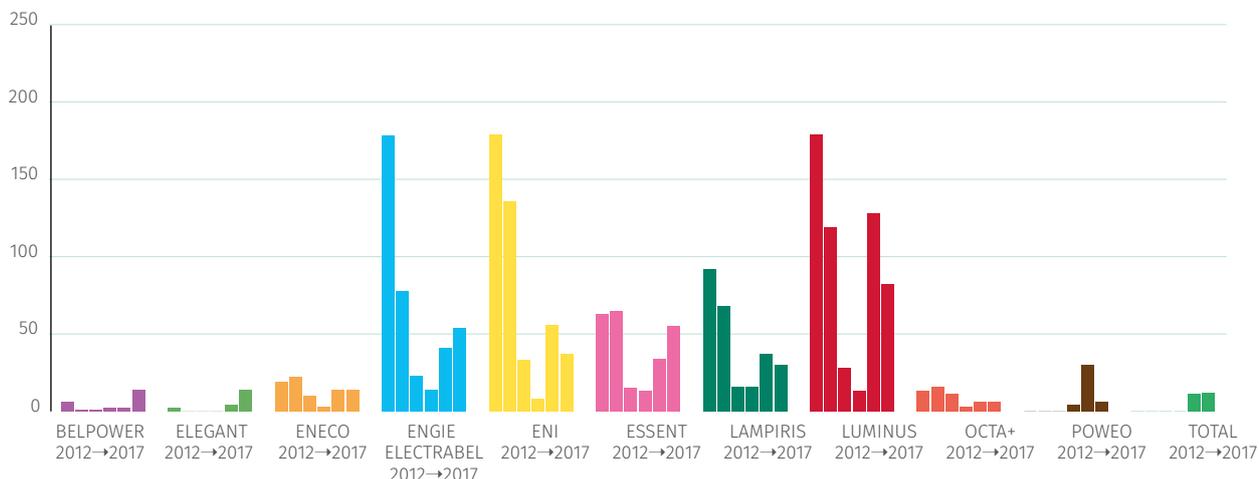
La CREG attire également l'attention sur les produits de prolongation ('renewals'). Il s'agit de produits (très) anciens d'un nombre de fournisseurs très limité et dont les contrats des clients existants sont renouvelés à plusieurs reprises. En particulier dans le cas des contrats avec une durée plus longue (par exemple 3 ans), la CREG constate que ce sont souvent ces produits qui ont un potentiel d'économies très important pour le consommateur.

Comme nous l'avons déjà indiqué, le régulateur fédéral CREG énonce dans son étude du 18 mai 2017 que les parts de marché des produits les plus chers

FACTURES D'ACOMPTE (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017





Le nombre de litiges portant sur des factures d'acompte a également continué à augmenter. Cette augmentation est due principalement à l'intégration dans la facture d'acompte d'un certain nombre de mesures politiques qui ont eu pour effet d'accroître sensiblement les factures d'électricité en 2015 et 2016, comme l'augmentation de la TVA à 21% à partir du 1^{er} septembre 2015, la suppression de l'électricité gratuite en Flandre, l'augmentation de la contribution au Fonds de l'Énergie flamand à 100 EUR (pour une consommation moyenne) à partir du 1^{er} mars 2016 et l'évolution des tarifs du réseau de distribution. En 2017, la contribution au Fonds de l'Énergie flamand s'élevait à 103,37 EUR par an pour une consommation allant jusqu'à 5.000 kWh, mais elle a été annulée par la Cour constitutionnelle en juin 2017. La suppression

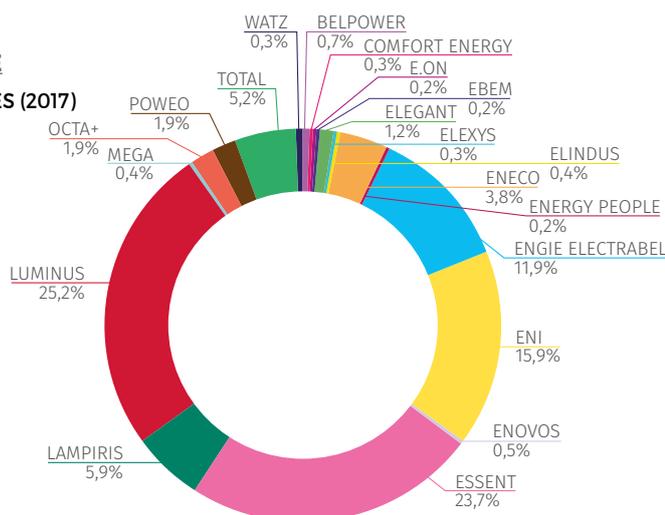
n'est devenue effective qu'à partir du 1^{er} janvier 2018. Le prélèvement majoré (également appelé Turteltaks) a donc été maintenu pour les années 2016 et 2017.

Un certain nombre de problèmes ont trait à la communication de l'augmentation des factures d'acompte et à l'imputation des factures d'acompte sur les factures de décompte ou les factures de clôture lors de changements de fournisseurs.

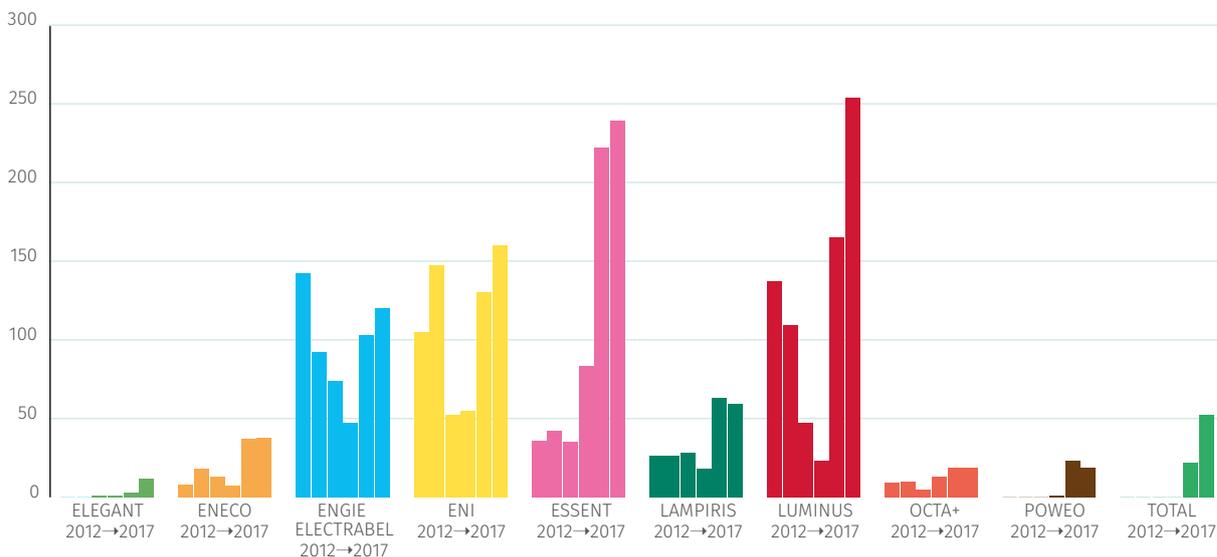
Les litiges relatifs aux conditions contractuelles des contrats d'énergie à durée (in)déterminée, à prix fixe ou à prix (semi-)variable, sont en augmentation depuis des années. Cela est principalement dû à l'accessibilité et à la lisibilité des conditions contractuelles, mais aussi au respect ou non des conditions générales et particulières qui doivent garantir l'équilibre contractuel

PRATIQUES DU MARCHÉ

CONDITIONS CONTRACTUELLES (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017





entre les droits et obligations réciproques des parties respectives, comme le prévoit l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz.

Un certain nombre de fournisseurs d'énergie offrent également des biens et services complémentaires, tels que des produits pétroliers, du bois de chauffage, des pellets, des services de conseil énergétique, de financement et d'assurance pour l'installation, l'entretien et la réparation d'appareils de chauffage, des régulateurs (thermostats), des panneaux solaires, des batteries, des outils d'économie d'énergie numériques.

Selon l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2018, le fournisseur d'énergie, en cas d'offre faite à un client ou au début des contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, doit :

- indiquer les biens et/ou services complémentaires qui sont proposés;
- fournir un tableau indiquant la valeur résiduelle du bien qui est à charge du consommateur en cas de cessation prématurée du contrat (la valeur résiduelle est déterminée par la durée de vie fiscale pour les contrats à durée indéterminée et par la durée totale pour les contrats à durée déterminée);
- indiquer si la cessation concernant les autres biens et/ou services est la même que la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz (= préavis d'un mois sans indemnité de rupture).

Étant donné que le Service de Médiation connaît de plus en plus de litiges de ce type, une catégorie distincte de plaintes a été conçue pour ces litiges à partir de 2017.

En 2017, le Service de Médiation a reçu 97 plaintes concernant des biens ou services complémentaires, mais il s'attend à une augmentation de ce type de plaintes étant donné que de plus en plus de fournisseurs d'énergie offrent des contrats groupés comprenant des biens et services complémentaires.

En 2017, ces litiges concernaient principalement le respect des conditions contractuelles (durée du contrat, délais de préavis et indemnités de préavis) et des

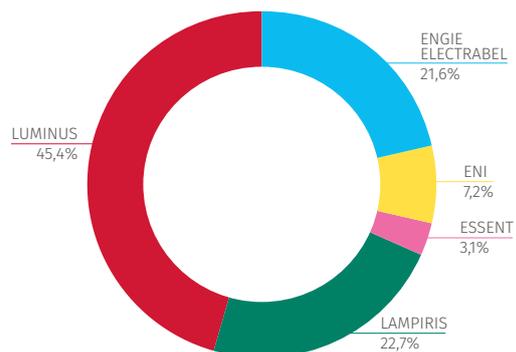
pratiques du marché (informations précontractuelles, droit et délai de rétractation).

Il y a également des plaintes concernant la facturation des biens et services complémentaires. Le calcul se fait en effet sur la même facture que celle de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et cela ne constitue certainement pas une simplification de la facture d'énergie qui est déjà considérée comme très compliquée par les clients finals.

Des problèmes surgissent aussi lorsque la fourniture et la facturation de l'électricité et/ou du gaz naturel sont arrêtées alors que le client reçoit encore des factures pour ces biens et services complémentaires. Les clients finals ne sont pas toujours conscients de ce que, même si le contrat de fourniture d'énergie a déjà été résilié, la facturation des biens et services complémentaires se poursuit s'ils oublient de résilier leur contrat distinct portant sur des biens ou services complémentaires.

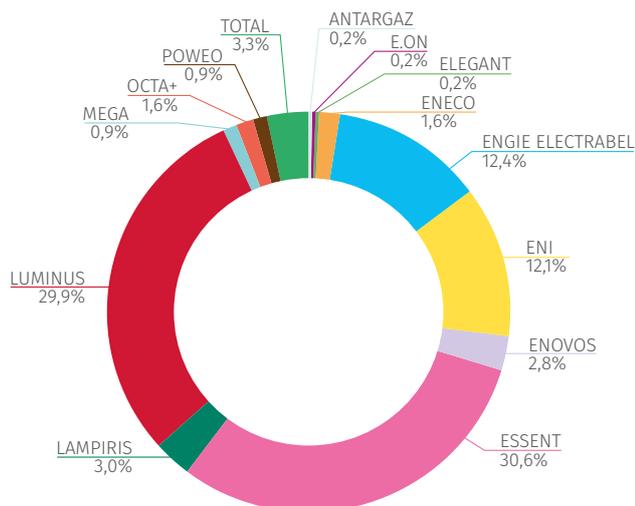
Le Service de Médiation de l'Énergie est compétent pour tous les litiges relatifs au fonctionnement du marché de l'énergie (y compris les biens et/ou services complémentaires), mais, dans le nouvel Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz entré en vigueur le 1^{er} janvier 2018, il a été décidé de confier les litiges concernant ces biens et/ou services à d'autres services extrajudiciaires. Le Service de Médiation de l'Énergie conteste la nature légale de cette décision étant donné que la mission légale du Service de Médiation concerne toutes les questions et plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz; le Service de Médiation continue donc à traiter ces litiges.

AUTRES BIENS ET SERVICES (2017)

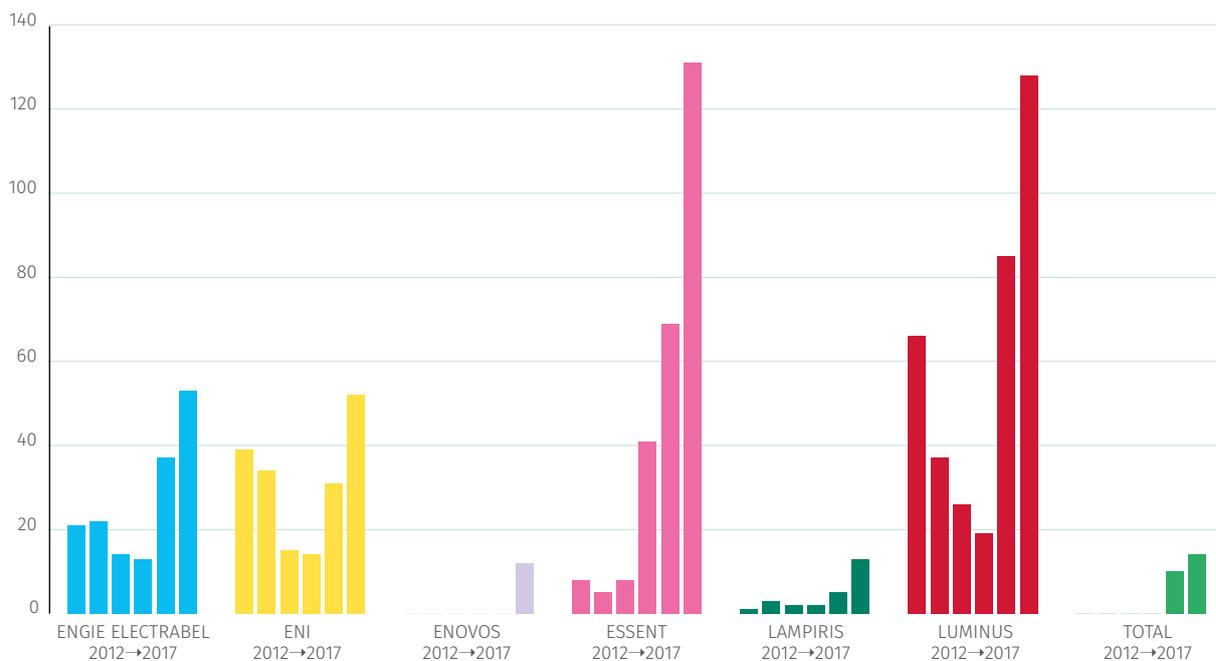




PRATIQUES DE VENTE (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017



Les pratiques de vente de certains fournisseurs sont un problème persistant qui ne cesse de croître. En raison de la concurrence accrue sur le marché de l'énergie, certains fournisseurs tentent de trouver des clients de manière plus active, voire plus agressive. Le Service de Médiation continue d'insister sur le respect strict des règles du code de conduite pour la 'vente hors établissement' et 'la vente à distance'. Si cela n'est pas possible, le Service de Médiation plaide en faveur de l'interdiction de certaines pratiques de vente, certainement en ce qui concerne la vente à domicile auprès de consommateurs vulnérables, tels que les personnes âgées, les personnes handicapées

et les personnes défavorisées. Toutefois, une interdiction générale n'est pas conforme à la Directive européenne relative aux pratiques commerciales déloyales (Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur). C'est pourquoi, selon le Service de Médiation, il est indiqué de convertir cette interdiction légale en un engagement de tous les fournisseurs d'énergie, en vertu duquel ils s'abstiendraient de toutes ventes en dehors de l'entreprise, telles que le porte-à-porte et la vente sur la voie publique ou privée.

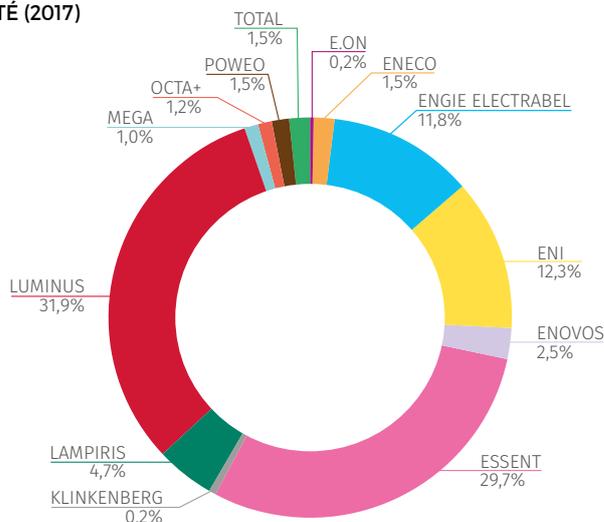


CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

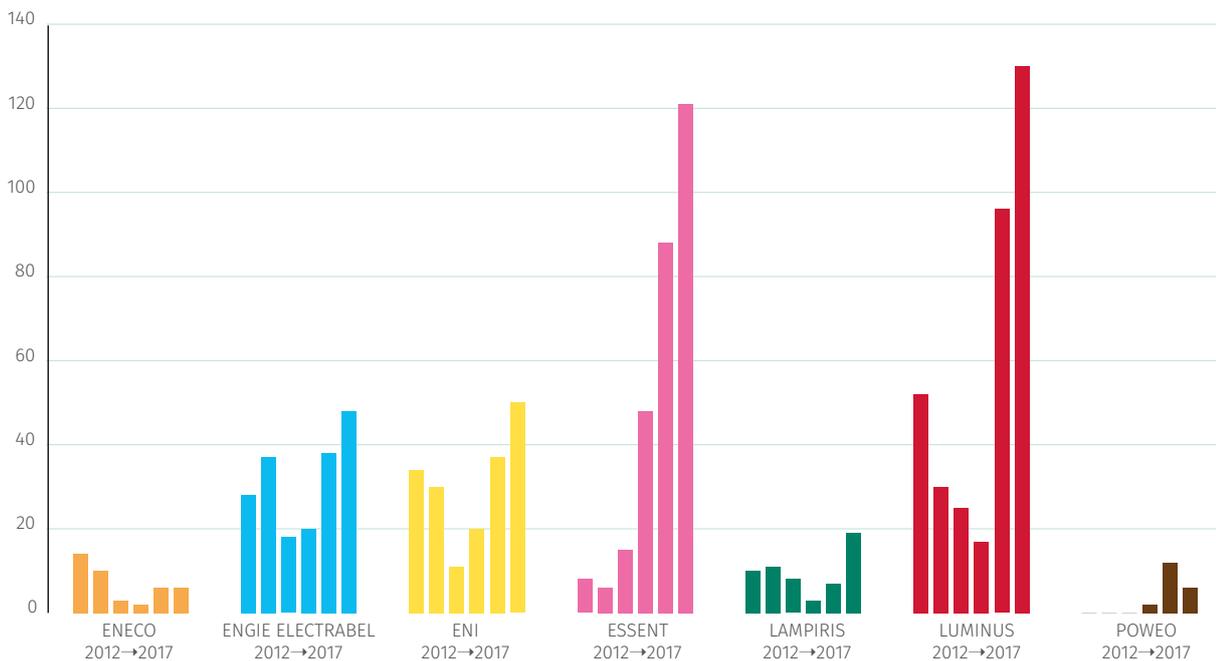
Un problème supplémentaire provoqué par des pratiques de vente trompeuses et auquel le client est confronté, est celui du changement non souhaité de fournisseur. Cela se produit, par exemple, lorsque, pour des contrats d'énergie résidentiels, le délai de rétractation de 14 jours calendrier n'est pas

respecté par le nouveau fournisseur ou lorsqu'aucun contrat sous-jacent n'est effectivement signé ou confirmé par le client final. De tels changements non souhaités se produisent régulièrement dans les contrats énergétiques professionnels.

CHANGEMENT NON SOUHAITÉ (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017





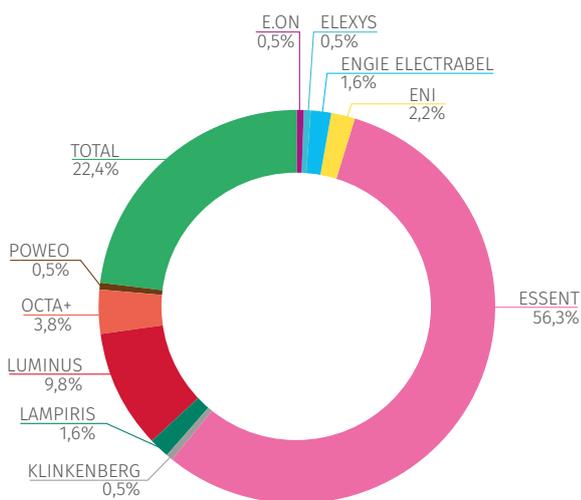
En cas de changement de fournisseur, aucune indemnité de rupture n'est due par les consommateurs et les PME dont la consommation annuelle d'électricité est inférieure à 50 MWh et celle de gaz naturel à 100 MWh, à condition de respecter un préavis d'un mois. Le Service de Médiation constate quand même que des litiges subsistent à cet égard. Il existe des discussions portant sur la consommation totale de tous les points de raccordement au réseau d'une PME.

facture finale au lieu de facturer uniquement cette redevance fixe proportionnellement à la durée de la fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel indiquée sur la facture de clôture. Une autre pratique consiste à offrir des rabais lors de la signature du contrat d'énergie où ces réductions ne sont accordées qu'à l'expiration du contrat d'énergie de sorte que les rabais ne sont pas accordés en cas de départ anticipé ou de résiliation anticipée.

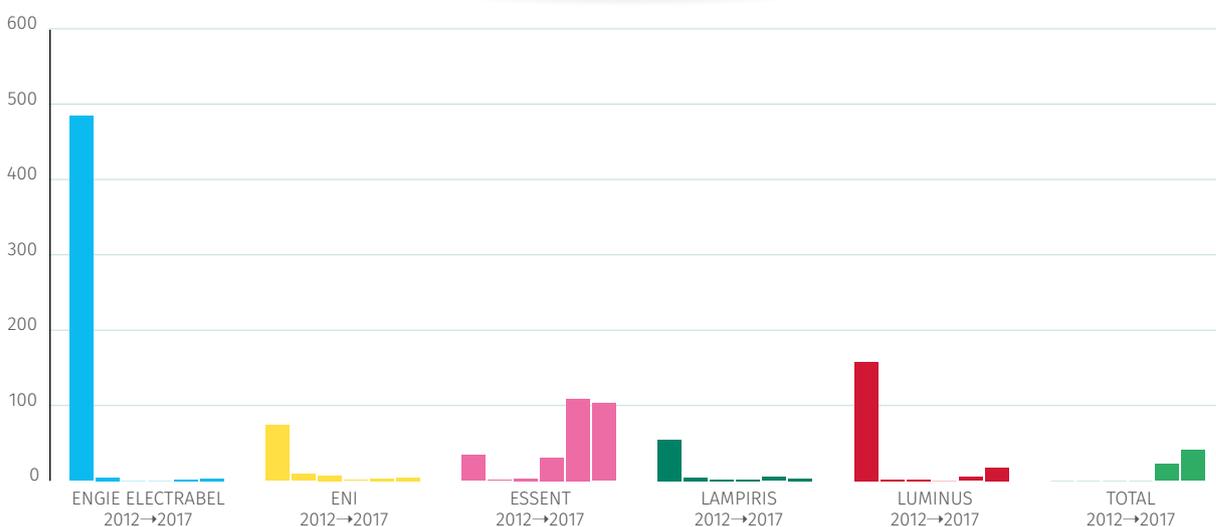
Par ailleurs, pour les contrats d'énergie résidentiels, il y a aussi un certain nombre de fournisseurs qui essaient néanmoins de facturer une indemnité de rupture (cachée) lorsque leurs clients résilient leur contrat d'énergie de manière anticipée. Cette indemnité est, par exemple, imputée par la facturation d'une redevance fixe pour une année entière sur la

Le Service de Médiation tente d'arbitrer ces différends en signalant aux fournisseurs d'énergie que la disposition légale prévoit 'qu'aucune indemnité' ne peut être réclamée aux clients résidentiels et aux PME qui changent de fournisseur, à condition de respecter un préavis d'un mois (Art. 18, § 2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité).

INDEMNITÉS DE RUPTURE (2017)



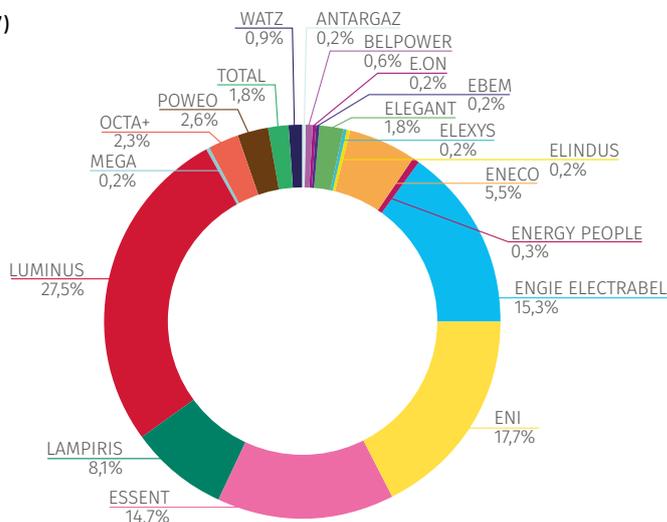
ÉVOLUTION DE 2012 À 2017



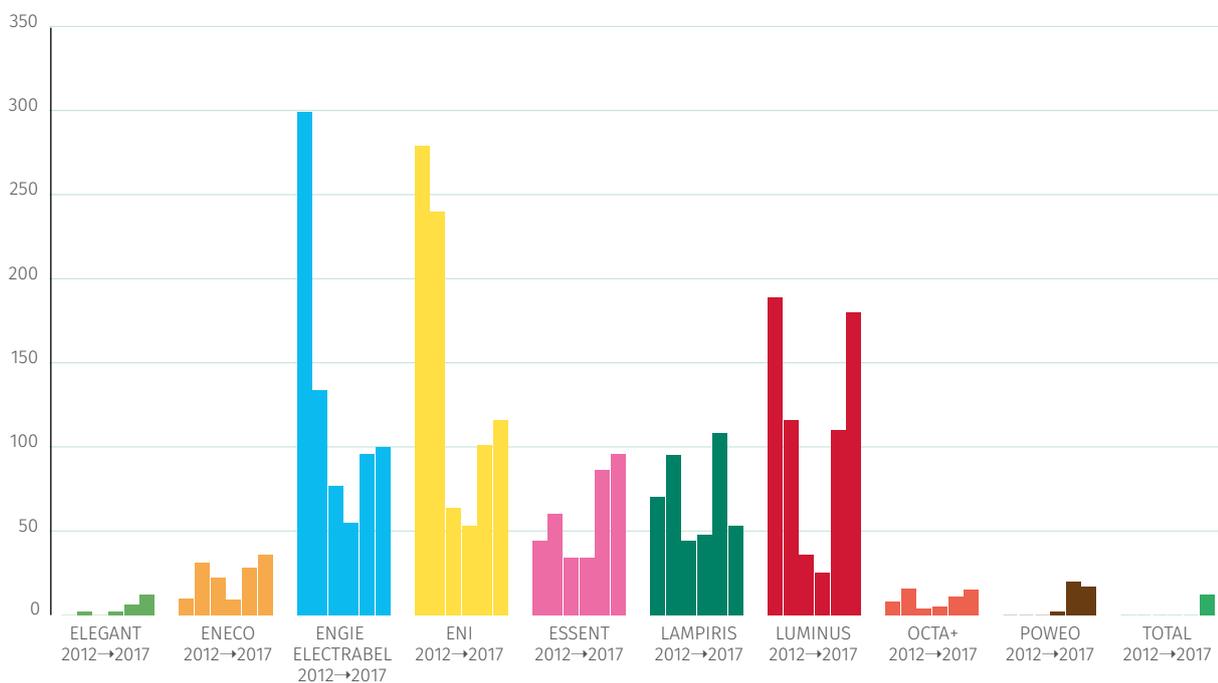


PROBLÈMES DE PAIEMENT

FRAIS ADMINISTRATIFS (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017

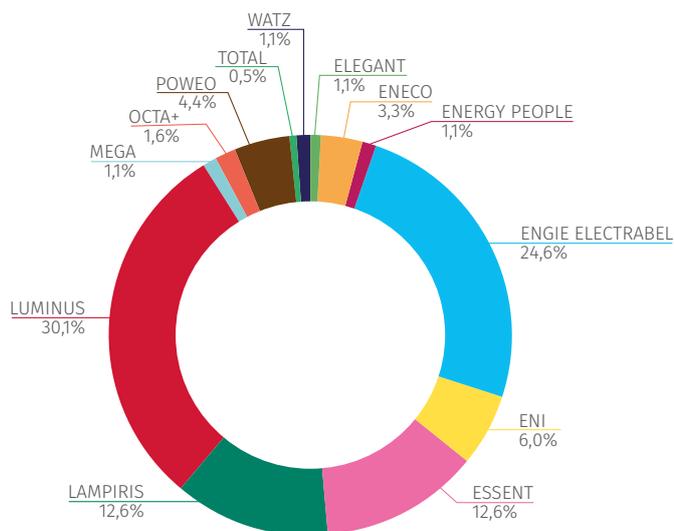


Le nombre de litiges liés à la facturation de frais administratifs est toujours en hausse. Étant donné qu'il n'y a pas de changements à noter à cet égard au niveau des règles régionales, le Service de Médiation présume que cette problématique est

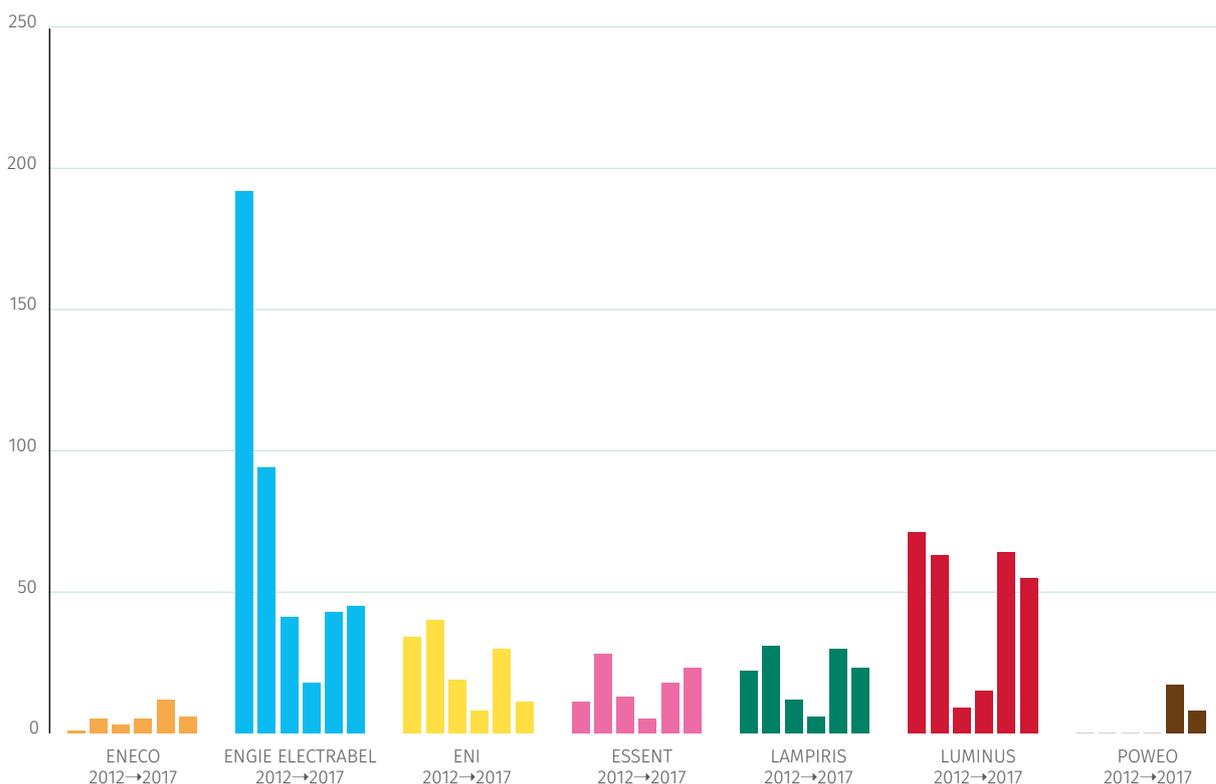
due à l'incapacité d'un certain nombre de clients finals de payer leur facture d'énergie en hausse. Cette constatation est confirmée par le nombre croissant de litiges liés aux plans de paiement.



PLANS DE PAIEMENT (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017



80



Des initiatives sont prises par les régulateurs et les pouvoirs régionaux afin de recommander, voire d'imposer, des plans de paiement raisonnables et équilibrés auprès des fournisseurs d'énergie commerciaux dans le cadre des obligations de service public social. Le Service de Médiation continue de recevoir pourtant des plaintes ayant trait à la faisabilité financière

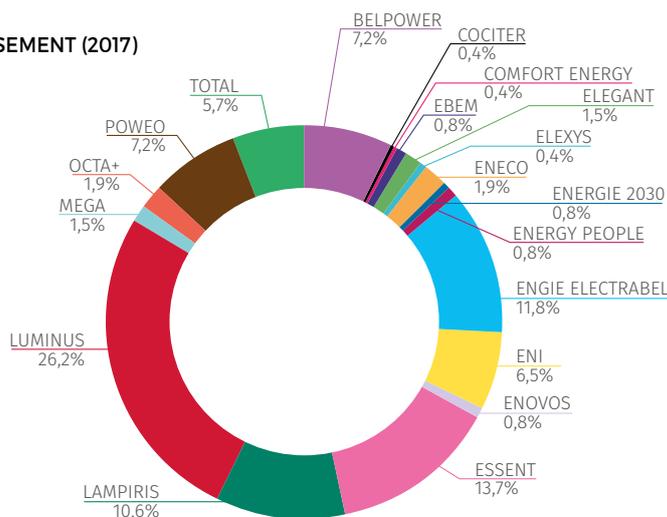
des plans de paiement et aux frais administratifs qui les accompagnent. Le Service de Médiation parvient habituellement à s'entendre avec les fournisseurs sur des plans gratuits et abordables. Au besoin, il est proposé à la personne concernée de demander au CPAS de sa commune un plan de remboursement de sa dette d'énergie.



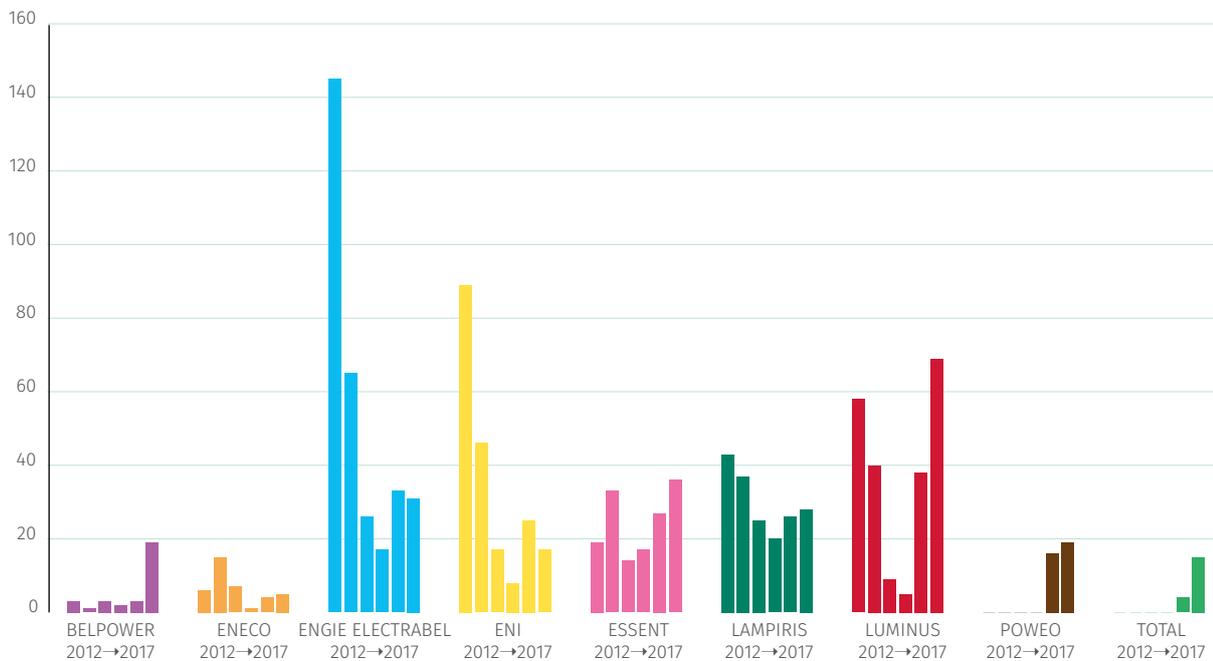
En matière de recouvrement de dettes énergétiques, un point sensible est le fait que les créances sont revendues à des tiers, en particulier à des professionnels du recouvrement. C'est très problématique lorsque le consommateur estime qu'il y a matière à contester la facture. En général, le créancier cessionnaire ne semble pas disposer des informations

et de l'expertise nécessaires pour pouvoir répondre aux objections du consommateur et trouver une solution. Le Service de Médiation continue dans ce cas à interpellier le fournisseur d'énergie afin qu'il livre les informations nécessaires sur les factures non payées et les arriérés afin que le litige puisse être traité ou réglé avec les informations appropriées.

NOTE DE CRÉDIT / REMBOURSEMENT (2017)



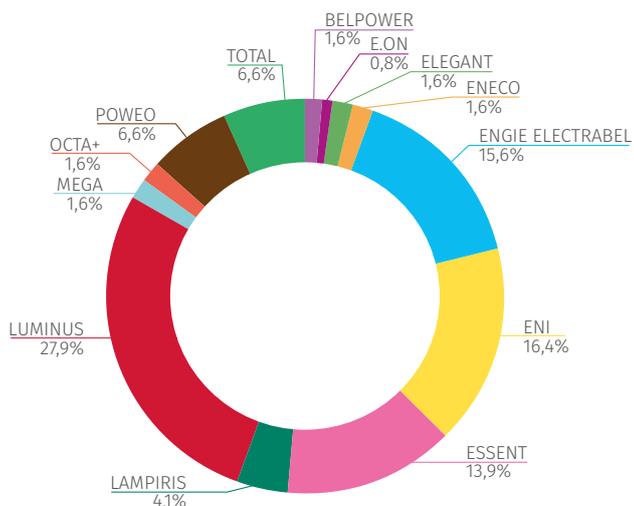
ÉVOLUTION DE 2012 À 2017



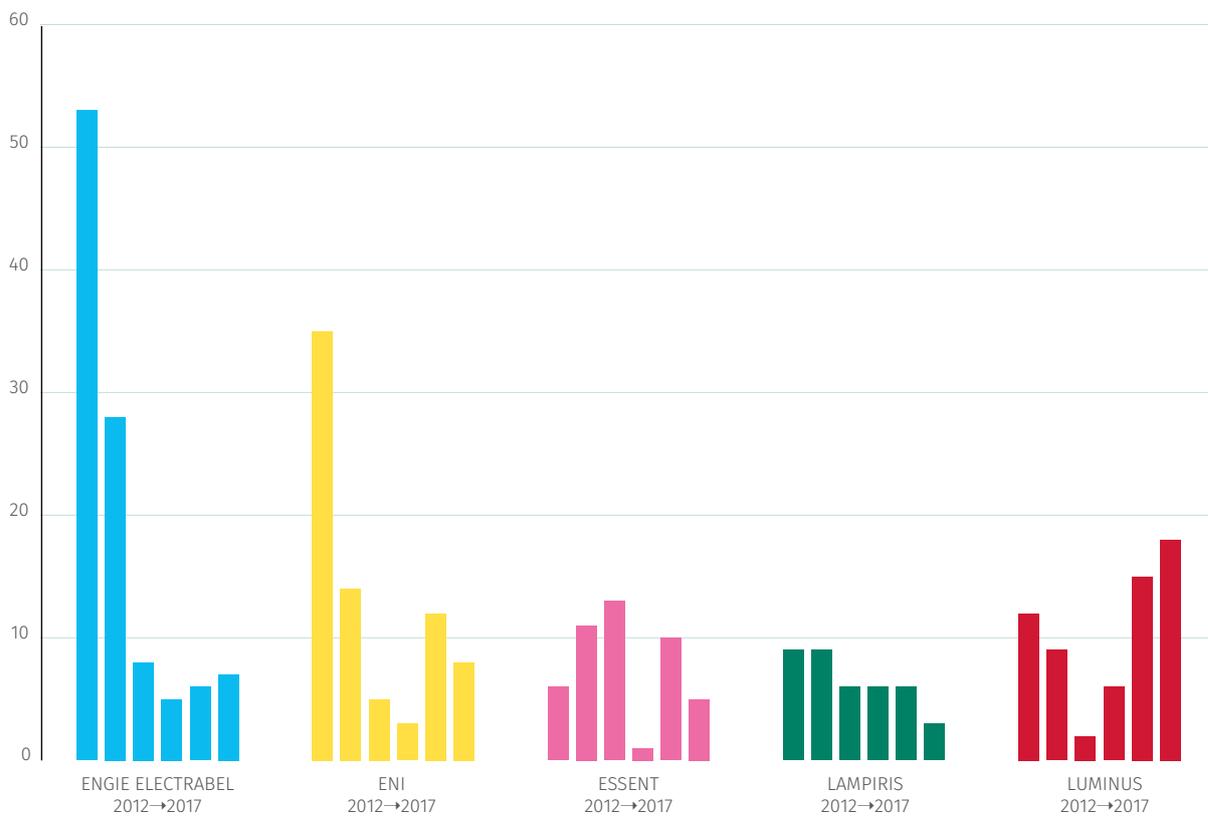
Le Service de Médiation reçoit toujours plus de plaintes portant sur des remboursements de crédits visant certains fournisseurs, surtout concernant des retards de remboursements de décomptes en

faveur du consommateur. Depuis le 1^{er} avril 2014, les fournisseurs d'énergie sont pourtant tenus de payer des intérêts de retard au cas où ils sont eux-mêmes la cause d'un retard de remboursement.

DOMICILIATION (2017)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2017



Les plaintes relatives aux domiciliations bancaires ont légèrement diminué en 2017. Il n'y a pas d'explication claire à cette baisse.





Étant donné l'organisation régionale du marché de l'énergie, un certain nombre de types de plaintes spécifiques se répartissent aussi par région dans laquelle est située l'adresse de consommation du plaignant. Cette répartition selon les types de plaintes suit généralement la répartition régionale des plaintes, mais cette analyse montre que certains types de plaintes sont plus ou moins présents dans certaines régions. Il y a, par exemple, relativement plus de problèmes liés au changement de contrat d'énergie ou de fournisseur (indemnités de rupture

ou frais d'annulation, informations précontractuelles, conditions contractuelles) en Flandre que dans les autres régions. Les problèmes liés à l'application du tarif social, à la facturation (tardive) et au paiement (remboursement) des factures, sont plus fréquents en Région wallonne et dans la Région de Bruxelles-Capitale. Dans les rapports annuels des régulateurs régionaux, plus d'informations peuvent être trouvées sur les pratiques de marché des fournisseurs et le respect des obligations de service public qui leur sont imposées par les autorités régionales.



Exemples d'accords à l'amiable

5

DONNÉES DE COMPTAGE

Remplacement de compteur et rectification des données de comptage - Manque de clarté de la facture

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Mme C. reçoit une facture suite à un remplacement de compteur (l'ancien n'assurait plus la commutation au tarif de nuit). Les relevés de compteur sont corrects, selon elle, mais la facturation de la consommation ne l'est pas.

RÉSULTAT

Le gestionnaire de réseau de distribution a signalé que le relais du compteur était effectivement défectueux. Le compteur ne basculait pas au tarif de nuit, mais la consommation totale était correctement enregistrée. Une nouvelle répartition de la consommation s'en est suivie, mais la période du 16/06/2017 au 08/08/2017 n'a pas été corrigée correctement. En effet, la consommation totale a été recalculée, ce qui n'est pas conforme au Règlement technique. Le gestionnaire de réseau de distribution a procédé à la correction en répartissant la consommation totale enregistrée entre le comptage de jour et le comptage de nuit selon la clé de répartition de la consommation sur le nouveau compteur, à savoir 42% le jour et 58% la nuit. Cet ajustement a été transmis au fournisseur qui a modifié la facturation en conséquence. Mme C. a fait savoir au Service de Médiation que tout avait été rectifié.

Remplacement d'un compteur à budget défectueux

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En raison d'un solde impayé important et de défauts de paiement auprès du gestionnaire de réseau de distribution, une commission locale d'avis en Flandre s'est réunie pour se prononcer sur la coupure du compteur de M. V. Le gestionnaire de réseau de distribution soumet à cet égard un état de compte avec un solde impayé de 4.842,79 EUR. La commission clôt la réunion sans prendre aucune décision, car le CPAS souhaite poursuivre l'analyse. Compte tenu du solde impayé important et d'une défectuosité constatée au compteur à budget de gaz naturel (qui a été remplacé le 26/07/2016), le CPAS demande au Service de Médiation





de poursuivre l'analyse de la consommation facturée.

RÉSULTAT

Il est ressorti de l'examen qu'une grande partie de la consommation facturée ne pouvait l'être compte tenu de la défectuosité. Le gestionnaire de réseau de distribution n'avait pas respecté le Règlement technique relatif à la Distribution du Gaz naturel en Flandre (plus précisément l'art. V.3.11.4.). Le Règlement technique stipule en effet que la consommation ne peut être rectifiée et facturée qu'à compter du premier jour des deux dernières périodes de relevé de compteur. Le gestionnaire de réseau de distribution avait en l'occurrence facturé la consommation entre 2011 et 2016, alors qu'il n'était autorisé à facturer que la consommation

des années 2014 à 2016. Le solde impayé indiqué sur l'état de compte était donc incorrect.

Grâce à l'intervention du Service de Médiation, la facturation du gestionnaire de réseau de distribution a été ajustée de sorte que seule la consommation de 2014 à 2016 a été prise en compte, avec pour résultat l'annulation de 2.642,60 EUR.

Relevé de compteur – panneaux solaires

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. R. introduit une plainte contre son fournisseur d'énergie parce que sa consommation d'énergie a augmenté, voire doublé, depuis son acquisition de panneaux solaires, au lieu de diminuer.



RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie déclare que pour élaborer ses factures, il dépend des relevés de compteur qu'il reçoit du gestionnaire de réseau de distribution. Les relevés de compteur enregistrés le 31/01/2016 n'ont été transmis au fournisseur par le gestionnaire de réseau de distribution que le 01/07/2017 en raison de problèmes informatiques. Suite à un problème technique au niveau du service de facturation du fournisseur, M. R. a reçu trois factures rectificatives. Les frais de distribution et la location du compteur n'avaient pas été calculés dans les factures initiales.

Il ressort de la lecture du relevé de consommation que le Service de Médiation a reçu du gestionnaire de réseau de distribution que la consommation était très limitée, sinon inexistante, d'abord sur le compteur double et ensuite sur le compteur simple, du fait que les panneaux solaires y étaient reliés. Sur le seul compteur de nuit, la consommation correspond à celle des années précédentes. Étant donné que seuls des appareils de chauffage sont reliés à ce dernier compteur, le Service de Médiation a recommandé à M. R. de contacter un installateur agréé pour examiner si le chauffage pouvait être relié au compteur simple.

Lors de la vérification des trois factures rectificatives, il est également apparu que deux d'entre elles avaient été établies trop tard par le fournisseur d'énergie, c.-à-d. en dehors du délai de douze mois à compter de la date limite de paiement des factures initiales. Le fournisseur d'énergie a annulé ces deux factures pour un montant total de 942,80 EUR.

DÉMÉNAGEMENT

Annulation d'une facture après un déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Mme S. conteste auprès de son fournisseur d'énergie la facture finale qu'elle a reçue après son déménagement. Cette facture prend en compte une fermeture à la date du 25/10/2016. Mme S. confirme qu'une lettre recommandée a été envoyée le 28/07/2016 au fournisseur d'énergie pour confirmer qu'elle avait quitté son habitation le 04/05/2016.

RÉSULTAT

Étant donné que le déménagement avait été communiqué dans une lettre recommandée du

28/07/2016 et que la facturation aurait dû cesser au 29/07/2016, le fournisseur a demandé au gestionnaire de réseau de distribution une estimation des relevés de compteur au 29/07/2016, le jour suivant l'annonce du déménagement. Une nouvelle facture finale a été établie avec annulation de la facturation à partir du 29/07/2016. Le montant à payer est ainsi passé de 700,43 EUR à 25,65 EUR.

Cette annulation est conforme à l'article IV.2 de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz qui confirme que le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au plus tard le jour suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Changement non souhaité après un déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Dans sa plainte, M. B. indique qu'il a déménagé le 15/04/2017. Cependant, le fournisseur lui facture des acomptes mensuels pour les mois d'avril, mai et juin. M. B. déclare qu'il n'a jamais signé de contrat avec le fournisseur étant donné qu'il est un client protégé et qu'il bénéficie du tarif social auprès de son fournisseur social M. B. étant en médiation de dettes.

RÉSULTAT

Il n'existe aucun contrat signé par M. B.

La consommation pour la période du 05/04/2016 au 23/05/2016 a été corrigée, c.-à-d. mise à zéro.

Le montant de 15 EUR, correspondant à des frais administratifs, a également été annulé.

Contestation de la compensation au vendeur indépendant

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un client reçoit la visite d'un vendeur qui travaille indépendamment d'un fournisseur.

Le vendeur compare le contrat du client avec les produits proposés actuellement par les fournisseurs et calcule ainsi le montant que le client pourrait





5

économiser s'il effectuait le changement. En guise de compensation, le vendeur demande un pourcentage du montant économisé par le client et un prix fixe par élément de raccordement pour lequel le changement est effectué.

Le client signe le contrat avec le vendeur et change de fournisseur. Lorsque, quelques jours plus tard, le client reçoit la facture du vendeur, il conteste la compensation qui lui est réclamée. Le client estime que le changement de fournisseur devrait être gratuit. Il introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation remarque que le contrat signé est un contrat de service. Le vendeur offre un service – à savoir le calcul d'une éventuelle économie – pour lequel il souhaite une compensation. On pourrait faire valoir que si le vendeur n'avait pas attiré l'attention du client sur le fait qu'il pouvait signer un contrat d'énergie moins coûteux ailleurs, le client serait resté lié à son ancien fournisseur.

Lorsque toutes les conditions légales sont respectées, de tels contrats ne sont pas interdits.

Cependant, dans ce dossier, le Service de Médiation a constaté que le vendeur n'avait pas informé le client sur son droit de rétractation stipulé à l'article VI.67 du Code de droit économique. La réglementation stipule que pour tout contrat conclu en dehors d'un établissement de vente ou en dehors du lieu habituel de l'exercice de la profession, il existe un délai de rétractation de 14 jours calendrier. Si le client n'est pas informé de son droit de rétractation de 14 jours, le délai de rétractation applicable est de 12 mois + 14 jours suivant la conclusion du contrat.

Étant donné que le vendeur n'a pas respecté le délai de rétractation, il a finalement crédité la facture.

Indemnisation facturée à tort

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client professionnel reçoit une facture d'indemnisation de 1.718 EUR lors du changement de fournisseur.

Le client conteste cette indemnisation. Il estime que sa consommation annuelle est inférieure à 50 MWh, de sorte que l'article 18 § 2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité doit s'appliquer. Cet article stipule ce qui suit:

Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois.

Il introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur a informé le Service de Médiation que la consommation annuelle du client est de 52 MWh, de sorte que le client ne peut pas être considéré comme une P.M.E. et qu'une indemnisation peut lui être réclamée.

Le Service de Médiation a pris contact avec le gestionnaire de réseau et demandé un historique de la consommation. Il est apparu que la consommation du client au cours de la période annuelle précédente était de 47.638 kWh. Étant donné que cette consommation est inférieure à 50 MWh, le fournisseur a été prié de créditer l'indemnisation facturée.

Le fournisseur a marqué son accord et a émis une note de crédit de 1.718 EUR.

Prise en charge tardive par le fournisseur

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client signe un contrat avec un fournisseur. À la question "À quelle date souhaitez-vous changer", le client répond : le 01/01/2017.

Le fournisseur envoie ensuite une lettre de confirmation du contrat sur lequel figure comme date de changement le 01/02/2017. Le fournisseur procède au changement à partir de cette date.

Le client n'est pas d'accord étant donné qu'il est resté de ce fait soumis un mois de plus aux tarifs plus

87





chers de son précédent fournisseur. Le fournisseur ne veut satisfaire à la réclamation et introduit de ce fait une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur a informé le Service de Médiation qu'en tant que nouveau fournisseur, il prend toutes les mesures pour procéder correctement au changement, notamment en évitant autant que possible les mystery switches (changements injustifiés), ce qui est encore plus important en cas d'achat groupé compte tenu du nombre de clients nouveaux.

Le fournisseur a également indiqué qu'un nouveau client est d'abord informé de la date de début souhaitée, avant que ne lui soit confirmée la date de début effective. La date convenue entre les parties est donc la date de début effective confirmée.

En réponse, le Service de Médiation a informé le fournisseur que l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz stipule à cet égard ce qui suit :

« Le nouveau fournisseur veille à ce que le changement se déroule correctement et que le nouveau contrat de fourniture ne prenne cours qu'à la date convenue avec le consommateur, et après l'expiration du délai de résiliation d'un mois. »

Une date décidée unilatéralement par le fournisseur n'est pas une date convenue avec le consommateur.

Nous avons ensuite fait remarquer que le fournisseur a raison d'éviter les mystery switches (changements injustifiés), mais que cela ne peut entraîner aucun inconvénient pour le consommateur.

Le point de vue du fournisseur signifierait que ce dernier s'accorderait le droit de procéder aux changements à n'importe quelle date.

Sur la base de ces arguments, le fournisseur a marqué son accord pour établir une note de crédit afin de compenser la différence.

L'affaire s'est donc conclue sur un résultat positif.

Contrat d'énergie à une adresse erronée

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un client s'enregistre dans un groupe d'achat et souscrit à la proposition du fournisseur gagnant. Cependant, le client continue de recevoir des factures de son ancien fournisseur tout en recevant celles du nouveau.

Il n'est pas d'accord et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Après examen, le Service de Médiation a pu constater que le client avait commis une erreur lors de son enregistrement en indiquant un numéro de maison erroné. Le nouveau fournisseur a commencé à fournir dans une habitation qui n'appartient pas au client.

Le Service de Médiation a informé le fournisseur que le client a, lors de son enregistrement, indiqué le bon code EAN, l'unique point de raccordement associé à son adresse. Le fournisseur aurait dû remarquer que le code EAN ne correspondait pas au numéro de l'habitation que le client avait indiqué et qu'il aurait dû vérifier cela plus en détail.

En conséquence, le fournisseur a annulé la facturation et remboursé l'ensemble des montants déjà payés pour une somme totale de 203,04 EUR.

Panneaux solaires et changement tardif de fournisseur

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un client est en possession de panneaux solaires. Afin de ne pas subir de perte par rapport à l'énergie produite, il souhaite changer de fournisseur à une date aussi proche que possible du relevé de compteur annuel par le gestionnaire de réseau, comme cela est également décrit dans la réglementation régionale.

Il signe un contrat avec un fournisseur d'énergie avec comme date de départ convenue le 01/11/2016 pour le gaz naturel et le 01/03/2016 pour l'électricité. Cependant, le fournisseur fait commencer le





5

contrat le 01/11/2016 à la fois pour l'électricité et le gaz naturel.

Le client n'accepte pas cette décision et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a attendu le relevé de compteur annuel de mars 2017 pour calculer le dommage subi par le client en raison du changement tardif. Pour la période allant du 01/11/2016 au 07/03/2017, une consommation de 518 kWh a été enregistrée. Si le changement n'avait été opéré qu'en mars 2017, aucune consommation n'aurait été facturée au client. Le fournisseur a également pris à sa charge les frais administratifs pour un montant de 125,97 EUR.

PRATIQUES DU MARCHÉ

Changement non souhaité

DESCRIPTION DE LA PLAINTES

Mme K. conteste le passage non souhaité vers un autre fournisseur d'énergie. Un vendeur a essayé de la convaincre de conclure un autre contrat. Le vendeur est parvenu, à l'insu de la cliente, à atteindre les compteurs dans l'immeuble et un contrat a pris cours sans son accord.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a demandé à Mme K. une copie de sa carte d'identité afin de vérifier la signature sur le document. L'entreprise d'énergie a reconnu qu'il s'agissait d'une fausse signature. Des mesures ont été prises auprès du partenaire commercial responsable.

Le contrat a été révoqué et toute la facturation a été annulée.

Droit de rétractation

DESCRIPTION DE LA PLAINTES

Mme G. conteste son raccordement au fournisseur d'énergie.

Elle déclare avoir fait directement usage de son droit de rétractation par e-mail, mais que l'adresse e-mail du fournisseur figurant sur ses documents ne fonctionnait pas.

Elle a alors contacté le fournisseur par téléphone, mais le personnel est resté très vague sur les mesures qu'elle devait prendre. C'est pourquoi elle a transféré sa rétractation via chat, où on lui a dit qu'elle avait été bien reçue et que l'annulation était en cours.

En fin de compte, il s'est avéré qu'en dépit de toutes ses démarches, elle était malgré tout encore sous contrat avec ce fournisseur.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a informé le Service de Médiation que la cliente a été fournie de manière ininterrompue jusqu'au 02/06/2017 et que son offre était une des plus compétitives sur le marché. Le fournisseur considère que la cliente n'a dès lors subi aucun dommage technique ou financier pouvant justifier le non-paiement de sa facture. Le Service de Médiation a signalé au fournisseur d'énergie que l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz :

« *Le consommateur a le droit de se rétracter du contrat dans les 14 jours calendrier suivant la réception de la confirmation du fournisseur.* »

La plaignante a exercé ce droit. Il s'ensuit la nullité du contrat. En conséquence, le fournisseur a confirmé l'annulation de la facture d'énergie d'un montant de 71,97 EUR.

Droit de rétractation

DESCRIPTION DE LA PLAINTES

M. M. conteste le contrat avec son fournisseur parce qu'il en a demandé l'annulation dans le délai requis. Il avait en effet reçu une meilleure offre d'un concurrent.

RÉSULTAT

Le fournisseur a indiqué que la lettre de confirmation a été envoyée le 15/03/2017 et que le client a en effet demandé le 27/03/2017 l'annulation de son contrat. La personne qui a traité l'e-mail aurait dû

88





accomplir les démarches nécessaires pour annuler le contrat. Le fournisseur a finalement crédité toutes les factures et annulé tous les frais de rappel.

Vente par téléphone

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Mme D. introduit une plainte après une vente par téléphone. Elle conteste le contrat et la somme facturée de 130 EUR. Elle ne souhaite pas ce contrat et n'a d'ailleurs rien signé.

RÉSULTAT

Après une discussion avec le fournisseur, celui-ci indique qu'une proposition a été soumise par e-mail. La cliente a ouvert cette proposition et l'a confirmée en cliquant sur « Devenir client ». À la suite de cette opération, la cliente a reçu un e-mail de bienvenue et un autre e-mail de confirmation avec une copie du contrat et des conditions. La cliente avait 14 jours pour annuler le contrat. Le contrat a commencé le 01/04/2017 et a pris fin le 3/04/2017. Le Service de Médiation a indiqué au fournisseur d'énergie que la vente s'était initialement déroulée par téléphone et a demandé s'il avait expressément reçu l'accord pour envoyer le contrat par e-mail. Le Service de Médiation a également demandé quelles étaient les différentes étapes dans la confirmation du contrat. Le fournisseur écrit en caractères gras « Découvrez notre proposition et devenez client », tandis que le contrat est joint à l'e-mail. Il n'y a aucune proposition de contrat visible, c'est aussi ce qui ressort des captures d'écran de la correspondance. Le Service de Médiation observe que le consommateur complète ses données et devient client sans avoir eu accès à la proposition. Le fournisseur a répondu que le client, lorsqu'il marque son accord, reçoit le contrat ainsi que les conditions et les tarifs par e-mail. Pour cette plainte, le fournisseur en énergie a, à titre exceptionnel, et sans pour autant reconnaître aucune erreur de sa part, crédité la facture finale.

Confirmation de contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Une cliente est contactée par téléphone par le représentant d'un fournisseur. La cliente est d'accord pour que le représentant lui envoie une proposition

par e-mail ; elle décidera ensuite si elle accepte ou non la proposition.

La cliente clique dans l'e-mail sur l'hyperlien pour voir les détails du contrat et décide de ne pas accepter cette proposition. Cependant, elle reçoit presque immédiatement un e-mail qui confirme sa demande de contrat.

La cliente conteste avoir confirmé un contrat et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur indique que la cliente a cliqué sur l'hyperlien « Oui, je deviens maintenant client » et considère que le contrat a été conclu légalement.

Étant donné que la cliente conteste catégoriquement avoir cliqué sur ce lien, le Service de Médiation a renvoyé le fournisseur à la section 3, article 62 du Livre VI du Code de droit économique qui stipule ce qui suit :

« Il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, à son exécution pendant le délai de rétractation. »

Le fait qu'un e-mail de confirmation est envoyé automatiquement par le fournisseur ne signifie pas nécessairement que le client a consenti à la conclusion du contrat. Étant donné que le fournisseur n'est pas en mesure de fournir des documents prouvant que le client accepte le contrat, le Service de Médiation a demandé que le contrat soit annulé et que la facturation y relative soit créditée.

Le fournisseur y a finalement consenti.

Rétractation du contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Lors d'un salon, un client est interpellé par le représentant d'un fournisseur. Il décide de signer un contrat avec ce fournisseur.



5

Il le signale à son fournisseur actuel qui lui offre désormais de nouveaux tarifs plus avantageux. Il décide d'annuler le contrat avec le nouveau fournisseur.

Le changement vers le nouveau fournisseur est malgré tout mis en œuvre et le précédent fournisseur ne peut reprendre la fourniture qu'après un mois.

Le client n'est pas d'accord avec le fait d'avoir été repris pendant un mois par le nouveau fournisseur et d'avoir dû lui payer sa consommation, à plus forte raison que ce fournisseur lui facture des indemnités fixes pour une année entière au lieu de procéder pro rata temporis. Il introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur constate que le client s'est effectivement rétracté du contrat et a annulé toutes les factures émises.

Information précontractuelle concernant une promotion

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Une cliente effectue en août 2015 une simulation pour un nouveau contrat d'énergie sur le site Internet d'un fournisseur. Une offre promotionnelle de 25% sur le tarif de l'énergie lui est offerte si elle reste cliente pendant une année.

Elle décide d'y souscrire et devient cliente chez ce fournisseur du 01/10/2015 au 01/10/2016. En recevant sa facture finale, elle constate qu'une réduction est octroyée, c'est-à-dire que 25% de sa consommation de jour lui est facturée au tarif de nuit. Elle n'est pas d'accord, puisqu'une réduction de 25% sur la totalité du prix de l'énergie lui avait été promise.

Le fournisseur lui répond que la réduction lui serait accordée sur le calcul annuel qu'elle recevrait en novembre 2016. Cependant, puisqu'elle a changé de fournisseur en octobre et qu'une facture finale a été établie, elle n'a, selon le fournisseur, aucun droit à la réduction.

La cliente n'est pas d'accord avec les réponses reçues du fournisseur et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur informe le Service de Médiation qu'il n'y avait aucune promotion de 25% sur le prix de l'énergie au moment où la cliente a souscrit le contrat.

Le Service de Médiation observe que la simulation que la cliente a conservée et jointe à sa plainte indique clairement qu'une réduction serait accordée sur la totalité du prix de l'énergie (le tarif de jour et le tarif de nuit), ainsi que sur le tarif de l'abonnement. Les tarifs indiqués sur la simulation correspondent également aux tarifs figurant sur la carte tarifaire d'août 2015.

Le fournisseur continue à nier qu'une telle réduction était offerte au moment où la cliente a souscrit le contrat, mais est disposé à la lui accorder.

Le dossier se conclut donc sur un résultat positif.

Rétractation du contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un client signe un contrat avec le fournisseur N. Après que son fournisseur actuel en est informé, celui-ci lui fait une offre plus intéressante. Le client décide de rester chez son fournisseur actuel et d'annuler son contrat avec le fournisseur N. Il le fait dans le délai de rétractation de 14 jours calendrier.

Le fournisseur N. confirme l'annulation du contrat au client.

Cependant, après deux mois, le client reçoit une facture finale du fournisseur N. Étant donné qu'il a annulé le contrat à temps et que cela a été confirmé par le fournisseur, le client conteste la facture finale et introduit une plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie.

RÉSULTAT

Le fournisseur signale que, malgré la notification au client, le contrat a été activé. La situation a été

91





corrigée et la facture finale émise a été créditée de sorte que le client n'a rien dû payer au fournisseur N.

Information précontractuelle sur le prix de l'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client demande un contrat à un fournisseur à la fin du mois d'octobre et le reçoit quelques jours plus tard. Le client signe le contrat début novembre et le renvoie au fournisseur.

Avant le début du contrat, le client contacte à nouveau le fournisseur par téléphone pour vérifier son tarif. Des tarifs plus élevés que ceux indiqués lors de sa conversation initiale d'octobre lui sont alors communiqués.

Le client n'est pas d'accord et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur indique que ce sont les tarifs de novembre qui ont été appliqués au lieu de ceux d'octobre, étant donné qu'il n'a reçu le contrat de retour qu'en novembre.

Le fournisseur s'excuse pour cette erreur. Il ajuste le contrat aux tarifs d'octobre et accorde une compensation supplémentaire au client.

Contrat d'énergie lors d'un déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. V. complète un document de reprise des énergies avec l'occupant précédent de l'immeuble. Il complète en ligne une demande de contrat auprès du fournisseur en énergie N. Le fournisseur Y, fournisseur du précédent occupant, envoie à M. V. un contrat en lui demandant de le signer. M. V. ne le fait pas puisqu'il veut devenir client du fournisseur N. Toutefois, il reçoit ensuite deux factures d'acompte du fournisseur Y.

RÉSULTAT

Le fournisseur Y a déclaré avoir commencé la fourniture au nom de M. V. sur la base du document de reprise des énergies qu'il considère comme un contrat

signé. Le Service de Médiation a réfuté cette affirmation en déclarant qu'il est explicitement mentionné sur le document de reprise des énergies que « Ce document n'équivaut pas à un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie » et que l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz stipule en outre que la signature d'un tel document ne peut jamais être considérée comme une demande ou une acceptation de contrat. Le fournisseur Y a dès lors annulé le solde impayé et M. V. n'a rien dû payer.

Facturation de travaux par le gestionnaire du réseau de distribution

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. S. a un rendez-vous téléphonique avec le gestionnaire de réseau de distribution pour la mise hors service d'un compteur électrique. Les frais de l'opération ne sont pas évoqués et aucun devis n'est requis pour ces travaux. Après l'exécution des travaux, l'épouse de M. S. signe la feuille de travail qui ne mentionne pas non plus de prix.

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

RÉSULTAT

Le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas été en mesure de vérifier si les frais avaient été évoqués lors de la communication téléphonique. En tous cas, ils ne figuraient pas sur la fiche de travail signée. En conclusion, il n'existe aucune approbation écrite. Sur cette base, le gestionnaire de réseau de distribution a annulé les frais facturés.

Facturation de frais lors du relevé des compteurs

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En 2016, le gestionnaire de réseau de distribution constate que le dernier relevé de compteur annuel effectif réalisé chez M. V. par un releveur datait du 06/09/2010. Tous les relevés annuels précédents avaient été soit transmis par le client, soit relevés par le releveur sur une carte affichée à la fenêtre. Le gestionnaire de réseau de distribution décide d'appliquer la procédure de relevé de compteur en cas de mauvaise foi.





5

Le 16/08/2016, le gestionnaire de réseau de distribution avertit M. V. par lettre qu'il doit permettre l'accès au compteur pour le relevé annuel de cette année (septembre 2016). Le 23/08/2016, un releveur se rend sur place, mais M. V. est absent. Le releveur laisse une fiche de rendez-vous.

Le 05/09/2016, le releveur se présente une seconde fois au rendez-vous. M. V. est absent, mais le releveur peut néanmoins noter le niveau de consommation sur la carte qui est affichée.

Le gestionnaire de réseau de distribution envoie cependant, le 19/09/2016, une lettre recommandée à M. V. en lui demandant de fixer un rendez-vous pour le relevé de compteur obligatoire. M. V. prend rendez-vous et le compteur pourra être contrôlé et relevé le 14/10/2016.

Le gestionnaire de réseau de distribution facture pour ce relevé 81,46 EUR en se fondant sur le Règlement Technique Distribution Électricité (RTDE) du Gouvernement flamand, notamment l'article V.3.1.7. §7:

« §7 Si plus de 48 mois se sont écoulés depuis le dernier relevé de compteur effectué par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité pour un raccordement sans compteur intelligent avec un relevé de compteur annuel physique, l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité doit permettre au gestionnaire de réseau de distribution d'électricité l'accès à l'installation de comptage. Les frais encourus par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité pour obtenir l'accès à l'installation de comptage sont à la charge de l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité. »

RÉSULTAT

Le Règlement technique permet en effet au gestionnaire de réseau de facturer à l'utilisateur du réseau de distribution les frais encourus pour obtenir l'accès à l'installation de comptage. Toutefois, cela ne signifie pas que l'entreprise d'énergie puisse opérer de la sorte en toutes circonstances.

En tant qu'institution chargée de mission de service public, le gestionnaire de réseau de distribution

entretient avec ses clients une relation qui en principe n'est pas de nature contractuelle, mais réglementaire. Le gestionnaire de réseau de distribution agit en effet en vertu d'une mission légale (décrétale) et doit à cet égard tenir compte en premier lieu de l'intérêt général. Cela signifie, par exemple, que lorsqu'il s'agit de facturer des frais, il doit toujours poursuivre l'objectif d'une disposition réglementaire et éviter, dans toute la mesure du possible, de facturer au client dans l'intérêt duquel il intervient, des frais pouvant être évités.

Si malgré tout le gestionnaire de réseau de distribution doit facturer des frais éventuels, encore faudrait-il qu'il donne au moins l'impression d'éviter autant que possible les frais inutiles, par exemple ceux relatifs à des déplacements inutiles d'un releveur. L'entreprise d'énergie aurait au moins pu informer que de tels frais seraient encourus et facturés. Cependant, cela n'a jamais été le cas.

Sur la base de ces arguments, le gestionnaire de réseau de distribution a annulé les frais facturés.

SERVICES ET PRODUITS COMPLÉMENTAIRES

Contact Services Thermostat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Mme F. conteste les frais de déplacement facturés à deux reprises par le technicien qui est intervenu pour le compte d'un fournisseur d'énergie.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a confirmé qu'une panne a été résolue une première fois, le 03/10/2017, chez Mme F. Elle a reçu une facture pour les 30 minutes de travail effectué et pour le déplacement. Le technicien ne disposant pas du bon thermostat, a placé un thermostat provisoire. Le 25/10/2017, il est retourné chez la cliente et y a installé un thermostat définitif. Pour cette seconde intervention, outre les heures de travail et le prix de la pièce, des frais de déplacement ont à nouveau été facturés. Le Service de Médiation a demandé une copie du contrat d'entretien. Le fournisseur d'énergie n'a pas été en

93





mesure de présenter un contrat sur papier, étant donné que l'enregistrement s'est fait exclusivement sur Internet. Le Service de Médiation a rappelé au fournisseur qu'il ne peut pas invoquer les conditions générales si le consommateur n'a pas eu la possibilité d'en prendre connaissance ou de les accepter. Le fournisseur a répondu qu'en l'occurrence tel était bien le cas, mais il n'a pas pu en apporter la preuve.

L'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz stipule: « Les fournisseurs d'énergie veillent à ce que leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières puissent être consultées, téléchargées et imprimées in extenso, sous la forme la plus récente et la plus actuelle via leur site web commercial. » La loi relative aux pratiques du marché prévoit également ce qui suit: « Il est également interdit à toute entreprise de fournir à une autre personne, sans demande préalable de sa part, un service quelconque en l'invitant à accepter ce service contre paiement de son prix. (...) En aucun cas, le destinataire n'est tenu de payer le service fourni ou le bien envoyé ni de restituer ce dernier. L'absence de réponse du destinataire concernant la prestation de service ou la fourniture du bien ne vaut pas consentement de celui-ci. »

Étant donné que Mme F. n'avait pas été informée à l'avance des frais de déplacement supplémentaires, le Service de Médiation a demandé qu'ils soient annulés. Mme F. a reçu une note de crédit de 60 EUR pour les frais de déplacement supplémentaires.

Livraison de bois

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Mme S. se plaint que deux conteneurs à bois vides (consigne de 25 EUR par unité) ne sont pas récupérés par le fournisseur d'énergie. Celui-ci lui propose comme seule solution celle de commander à nouveau du bois, afin que les conteneurs puissent par la même occasion être repris.

RÉSULTAT

Après discussion, le fournisseur a accepté d'émettre une note de crédit de 25 EUR et d'offrir la possibilité

de détruire les deux conteneurs en bois et de les utiliser comme bois de chauffage.

FACTURATION

Facturation du tarif de distribution

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Une cliente, en Flandre, effectue une simulation via le test V, comparateur tarifaire en ligne du VREG et examine ensuite à nouveau l'offre la plus avantageuse sur le site Internet du fournisseur en question. Elle décide de conclure un contrat avec ce fournisseur.

Lorsqu'elle reçoit sa facture de décompte, elle constate que le montant facturé est considérablement plus élevé que celui indiqué par les simulations, pour pratiquement la même consommation.

Elle se sent trompée par le montant avantageux de la simulation et décide d'introduire une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a constaté que des frais de distribution forfaitaires très élevés avaient été calculés sur la facture de décompte, à savoir un montant de 431,64 EUR par année civile.

Après examen, il s'est avéré que ceci est le tarif pour les clients finals dont la consommation est supérieure à 150.000 kWh par an. Or, la cliente en question consomme environ 13.000 kWh par an.

Étant donné que les frais de distribution sont facturés par le gestionnaire de réseau, le Service de Médiation s'est renseigné auprès de celui-ci. Le gestionnaire de réseau nous a informés avoir facturé au fournisseur un tarif de 82,12 EUR par année civile et que c'était ce montant-là que le fournisseur était en droit de facturer à la cliente.

Le Service de Médiation a signalé au fournisseur qui a rectifié la facturation, de sorte que la cliente a finalement dû payer 349,52 EUR de moins. Par conséquent, le montant facturé correspondait approximativement à celui communiqué à la cliente lors de sa simulation.





Rectification tardive du tarif prosommateur

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client change de fournisseur le 01/01/2016. Il reçoit une facture finale de son ancien fournisseur et la paye. Le 09/05/2017, il reçoit de son ancien fournisseur une facture de correction dans laquelle le tarif prosommateur est rectifié.

Le client n'est pas d'accord avec cette rectification tardive et introduit une plainte après du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur a indiqué au Service de Médiation qu'il « *peut arriver de recevoir subitement des données du gestionnaire de réseau concernant une période écoulée sans aucune indication. Dans les cas où le décompte a déjà eu lieu, la facturation n'est pas automatique et requiert une intervention manuelle. Le rattrapage pour ces cas s'est fait à partir de 2017 et a été systématiquement suivi.* »

Le Service de Médiation a ensuite contacté le gestionnaire de réseau pour plus d'informations. Le gestionnaire de réseau a indiqué qu'aucunes données ajustées n'avaient été transmises au fournisseur.

Le Service de Médiation a signalé au fournisseur et l'avons renvoyé à l'article V.5 de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz qui stipule ce qui suit:

« *Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable.* »

La facture corrective du 09/05/2017 n'ayant pas été établie dans le délai prémentionné, le Service de Médiation a demandé au fournisseur de l'annuler.

Le fournisseur y a donné suite.

Décompte de la consommation d'énergie après un déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le 27/09/2016, M. V. signale à son fournisseur d'énergie qu'il a déménagé le 26/09/2016. Cependant, le fournisseur facture ce plaignant jusqu'au 15/10/2016.

RÉSULTAT

Le fournisseur a initié une procédure MOZA (Move Out Zonder Afspraak - déménagement sans prise de rdv) et a indiqué à M. V. qu'il disposait d'un délai de préavis de 30 jours. La livraison s'arrêterait donc le 28/10/2016. Une procédure MOZA signifie que le client n'est plus repris au point de raccordement et que le gestionnaire du réseau de distribution est à la recherche du nouvel occupant ou propriétaire. Le 16/10/2016, le nouvel occupant s'est signalé, et c'est la raison pour laquelle le fournisseur de M. V. a mis fin à la livraison et que la facturation a été arrêtée au 15/10/2016. Le Service de Médiation a renvoyé le fournisseur à l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz. Il y est stipulé que, après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 30 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. L'Arrêté en matière d'énergie du gouvernement flamand prévoit par ailleurs que tous les frais d'énergie à partir de la date de déménagement sont à la charge du nouvel occupant ou propriétaire. Le Service de Médiation a, par conséquent, demandé au fournisseur de créditer la facturation postérieure à la date de déménagement. Le fournisseur a marqué son accord.

Facture irrégulière après un déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. S. reçoit de la part d'un huissier de justice une notification concernant une facture impayée du gestionnaire de réseau de distribution. Lorsqu'il a déménagé le 01/07/2015, il l'avait signalé à son fournisseur à l'aide d'un document de reprise des énergies. Ce dernier document n'avait été signé que





par lui, car il ne pouvait pas atteindre le propriétaire. Le 01/12/2015, à son insu, un nouveau document de reprise des énergies a été établi au nom de M. S., portant une signature qui n'était pas la sienne, mais probablement celle du propriétaire.

RÉSULTAT

En examinant la plainte, il s'est avéré que le gestionnaire de réseau de distribution avait également reçu un formulaire de régularisation du propriétaire qui semblait avoir été signé par M. S. Après avoir vérifié la signature sur une copie d'une pièce d'identité et sur d'autres documents, il est apparu que la signature sur le formulaire de régularisation n'était pas non plus celle de M. S. Le gestionnaire de distribution a crédité la facturation au nom de M. S. d'un montant de 539,88 EUR. M. S. a déposé une plainte à la police contre le propriétaire pour faux en écriture.

Facturation tardive par le fournisseur

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. M. reçoit le 02/02/2017 une facture pour sa consommation entre le 30/09/2014 et le 01/09/2015. Le 03/03/2017, il conteste ce recouvrement par lettre recommandée. Il le fait sur la base de l'article 2272 du Code civil et de l'Arrêt du 8 janvier 2015 de la Cour de cassation, dans lequel le délai de prescription d'un an a été adopté. Le litige n'était toujours pas résolu au moment où M. M. introduisait une plainte auprès du Service de Médiation, le 07/04/2017.

RÉSULTAT

Le délai de prescription d'un an ne s'applique pas dans le présent dossier de plainte. La Cour de cassation n'a en effet pas étendu ce délai de prescription d'un an à l'ensemble des facturations énergétiques. Au contraire, la Cour a confirmé que le délai de cinq ans reste d'application lorsqu'une créance est établie dans un document (par exemple un contrat valide signé). En outre, le législateur a, à nouveau, confirmé le délai de prescription de 5 ans dans la loi du 6 juillet 2017 « portant simplification, harmonisation, informatisation et modernisation de dispositions de droit civil et de procédure civile ainsi que du notariat, et portant diverses mesures en matière de justice » (art. 48, modifiant l'article 2277

du Code civil) (MB 24 juillet 2017). Le fournisseur a reconnu que la facturation avait été établie avec un an et demi de retard. À titre de compensation, il s'est montré disposé à annuler la moitié du solde restant dû et a, ce faisant, accordé une compensation commerciale de 176,80 EUR.

Facturation de travaux par le gestionnaire de réseau de distribution

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. B. fait remplacer son compteur d'électricité bi-horaire par un compteur simple. Il reçoit une offre de son gestionnaire de réseau de distribution et la signe peu de temps après. Il conteste la facture qu'il reçoit après la réalisation du remplacement. Après avoir tenté en vain de joindre l'entreprise d'énergie, il introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Suite à l'introduction de la plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a soumis la facture à un examen plus approfondi et a constaté que si les tarifs avaient été correctement appliqués, quelques erreurs avaient néanmoins été commises. Par exemple, dans l'offre au client, il lui était demandé de fournir un coffret 25S60 (et d'en supporter les frais) et en même temps les frais d'un coffret lui étaient décomptés dans la même offre. En conséquence, le gestionnaire de réseau de distribution a établi une nouvelle facture qui ne contenait plus les frais du coffret pour le compteur.

En outre, il s'est avéré qu'on avait appliqué sur la facture un taux de TVA de 21 %. La nouvelle facture a été émise au taux de 6%, après que l'attestation TVA ait été complétée.

Rectification tardive d'une facture

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. P. conteste auprès de son fournisseur d'énergie une facture rectificative du 24/08/2016 pour un montant de 11,28 EUR. Il s'agit d'une rectification des frais de distribution, et la facture comprend aussi des frais de recouvrement pour un montant de 15 EUR. Les frais de distribution avaient en effet





5

été facturés de façon erronée dans la facture initiale du 20/07/2015 (0,00008 €/kWh au lieu de 0,000842 € kWh).

RÉSULTAT

Étant donné que la rectification du 24/08/2016 a été effectuée plus d'un an après l'échéance de la facture initiale du 20/07/2015, le fournisseur a crédité la facture rectificative et les frais administratifs pour un montant total de 26,28 EUR. Cette annulation est conforme à l'article V1.5. de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz qui confirme que l'entreprise d'énergie ne peut reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois pour rectifier des erreurs de facturation.

Facture tardive

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

M. B. reçoit une facture finale après avoir changé de fournisseur. Il la paye. Quatorze mois plus tard, l'ancien fournisseur indique que les frais de location du compteur et les frais de distribution n'avaient pas été facturés en raison d'un problème informatique. Pour cette raison, une nouvelle facture est envoyée à M. B.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a fait remarquer au fournisseur d'énergie que cette rectification était trop tardive.

L'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz stipule en effet ce qui suit :

« Les fournisseurs s'engagent à :

5. ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable. »

Le fournisseur a répondu qu'il ne s'agissait pas, selon lui, d'une rectification d'éléments déjà facturés, mais

d'un ajout d'éléments qui avaient été facturés par une partie tierce, à savoir le gestionnaire de réseau. Le fournisseur a expliqué que le Règlement technique prévoit deux ans pour facturer des données liées à une tierce partie. La période de deux ans à laquelle le fournisseur faisait référence, s'applique à la rectification des relevés de compteurs. Le gestionnaire de réseau de distribution a déclaré qu'aucunes données de comptage n'avaient été rectifiées et que de ce fait, aucune rectification n'avait été envoyée au fournisseur. Cet article du Règlement Technique n'était donc pas applicable. Le Service de Médiation a insisté auprès du fournisseur pour qu'il respecte l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz. Finalement, le fournisseur a annulé la rectification qui faisait l'objet de la plainte.

Prescription de la consommation sans contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un CPAS conteste les frais de consommation que le gestionnaire de réseau de distribution lui réclame. Il s'agit d'une consommation qui n'a pas été facturée par un fournisseur d'énergie.

RÉSULTAT

Selon le gestionnaire de réseau, le compteur était considéré comme inactif dans la base de données. De 2008 à 2012, il y a eu une consommation sans aucun contrat conclu avec un fournisseur d'énergie. La facture a été annulée étant donné la prescription de la consommation.

PRIX / TARIFS

Indemnité forfaitaire fixe

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

L'habitation d'un client a été vendue le 17/11/2016. Sur la facture finale qu'il reçoit de son fournisseur, il constate qu'une indemnité forfaitaire lui est facturée de 69,95 EUR pour l'électricité et de 59,96 EUR pour le gaz naturel pour la période entre le 01/10/2016 et le 01/10/2017.

97





Le client conteste ces indemnités forfaitaires puisqu'il est resté dans son habitation seulement jusqu'au 17/11/2016.

Il introduit une plainte auprès du Service de Médiation car le fournisseur n'est pas disposé à facturer les indemnités forfaitaires pro rata temporis.

RÉSULTAT

La question de savoir si la facturation d'une indemnité forfaitaire au terme d'un contrat d'énergie est autorisée ou non légalement, fait en tous les cas l'objet de discussion. Indépendamment de cette question, le Service de Médiation a demandé au fournisseur comment le client aurait pu éviter le coût de l'indemnité forfaitaire qui lui était facturée. En cas de vente / déménagement, les consommateurs ne sont pas toujours en mesure de choisir la date du déménagement en fonction de la durée de leur contrat d'énergie.

Sur cette base, le fournisseur s'est montré disposé à répondre à la plainte et les indemnités forfaitaires ont été créditées pour un montant de 129,91 EUR.

Modification de l'indemnité forfaitaire

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un client a un contrat auprès d'un fournisseur depuis le 01/08/2012. Il découvre plus tard que ce même fournisseur propose un tarif moins cher et y souscrit. Le tarif entre en vigueur le 01/01/2016. L'indemnité forfaitaire de ce nouveau tarif s'élève à 34,23 EUR par an, au lieu de 62,68 EUR précédemment.

Ensuite, le client s'enregistre dans un achat groupé qui est remporté par un autre fournisseur. Le passage à cet autre fournisseur se fait le 01/01/2017.

Sur la facture finale de son ancien fournisseur, le client constate qu'une indemnité forfaitaire lui est facturée pour une période allant du 01/08/2016 au 01/08/2017.

Il conteste cette indemnité forfaitaire car il est resté client seulement jusqu'au 01/01/2017.

RÉSULTAT

Le fournisseur a déclaré que l'indemnité forfaitaire était calculée forfaitairement dès le renouvellement du contrat au 01/08/2015.

C'est la raison pour laquelle il a facturé pour la période du 01/08/2015 au 01/08/2016 une indemnité forfaitaire de 62,68 EUR (ancien tarif) et pour la période du 01/08/2016 au 01/08/2017 (facture finale d'octobre 2017) une indemnité forfaitaire de 34,23 EUR (nouveau tarif). Le fournisseur a également indiqué que les périodes sont clairement mentionnées sur les factures finales.

Le Service de Médiation a signalé au fournisseur que la date de fin annuelle du contrat n'est pas le 01/08 mais le 01/01, étant donné que la dernière modification du contrat était datée du 01/01/2016. Le client devait donc être en mesure de changer de fournisseur le 01/01/2017 sans subir de désavantage financier par rapport à l'indemnité forfaitaire. Ce point est indépendant de la discussion sur la question de savoir si la facturation d'une indemnité forfaitaire au terme d'un contrat d'énergie est autorisée ou non légalement.

Le maintien de la date du 01/08 comme date annuelle de début et de fin pour le calcul de l'indemnité forfaitaire est une pratique douteuse qui met le client dans l'impossibilité de changer de fournisseur à la fin de son contrat sans avoir à payer de frais.

Sur la base de ces arguments, le fournisseur s'est montré disposé à créditer l'indemnité forfaitaire à partir du 01/01/2017.

Le Service de Médiation n'était pas d'accord avec cette proposition. En effet, une indemnité forfaitaire de 62,68 EUR était encore réclamée au client pour la période du 01/08/2015 au 01/08/2016, alors même que le client bénéficiait d'un tarif plus avantageux à partir du 01/01/2016. Le fournisseur devait donc refaire ses calculs à partir du 01/01/2016.

Le fournisseur s'est finalement montré disposé à agir également sur ce point et a crédité la somme de 36,57 EUR.





5

Prix et réductions sur la facture

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Lors de sa demande de contrat, un client a demandé des informations supplémentaires à un fournisseur d'énergie concernant les tarifs qui sont facturés et les réductions qui sont accordées.

Le client accepte les prix proposés qui lui sont également confirmés par e-mail.

En recevant sa facture finale, le client constate toutefois que des tarifs différents ont été appliqués et qu'aucune réduction ne lui a été accordée. Étant donné que le fournisseur d'énergie ne veut l'entendre, il introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a établi une nouvelle facture finale et appliqué les tarifs et réductions qui avaient été convenus.

Tarif social à domicile

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. C. a droit au tarif social pour l'énergie. Il déménage et peu de temps après change de fournisseur. M. C. reçoit de l'ancien fournisseur une facture finale qui lui facture sa consommation au tarif commercial. En effet, l'ancien fournisseur n'a jamais reçu pour la nouvelle adresse de message automatique en vertu duquel M. C. aurait le droit de bénéficier du tarif social, tarif plus avantageux.

RÉSULTAT

Depuis juillet 2009 déjà, le tarif social lui est en principe automatiquement accordé. Cela se fait sur la base d'un échange de données entre les administrations et entreprises concernées, ce qui permet de vérifier quels clients ont droit à ce tarif. Le SPF Économie est responsable de l'organisation et utilise à cette fin les données de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. D'autre part, le SPF Économie reçoit tous les trois mois les fichiers clients de tous les fournisseurs d'énergie, ainsi que les données personnelles de tous les citoyens du Registre National des personnes physiques.

L'adresse d'un client fait également partie des données personnelles qui sont comparées. Un déménagement peut donc avoir comme conséquence que le tarif social n'est plus appliqué pendant une certaine période. Il ressort du dossier de M. C. qu'un changement de fournisseur, intervenant peu de temps après, peut même avoir pour effet que l'ancien fournisseur ne reçoit plus aucune information sur le droit du client au tarif social.

Dans de tels cas, le tarif social peut continuer à s'appliquer moyennant la présentation d'une attestation. Par l'intermédiaire du SPF Économie, le Service de Médiation a obtenu l'attestation du SPF Sécurité sociale – Direction générale Personnes handicapées, qui démontre le droit au tarif social de M. C. pour l'année concernée à la nouvelle adresse. Après avoir reçu cette attestation, l'ancien fournisseur a ajusté la facture finale.

Tarif social et client protégé en Flandre

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. D. envoie à son fournisseur d'énergie une attestation qui confirme son droit au tarif social. L'attestation est au nom de son père, qui bénéficie d'une allocation pour handicapé, alors que M. D. a conclu lui-même le contrat de fourniture d'énergie.

L'entreprise d'énergie confirme par écrit la réception du message signalant que M. D. bénéficiera dès l'année suivante du « statut de client protégé ». L'entreprise indique également qu'elle ne peut pas offrir les avantages du prix social maximum et que le contrat d'approvisionnement « cessera bientôt automatiquement ».

Suite à ce courrier, M. D. ne sait plus du tout à qui s'adresser et après avoir essayé en vain de contacter le fournisseur, il introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation précise à M. D. que le terme de « client résidentiel protégé » dans la législation de la Région flamande en matière d'énergie est synonyme depuis un certain nombre d'années

99



51 EXEMPLES

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



d'ayant droit au tarif social. Il est également souligné que tous les fournisseurs d'énergie sont tenus d'appliquer le tarif social à ceux qui remplissent les conditions. C'est surtout sur ce point que la lettre est erronée.

Il s'avère qu'il s'agit d'une maison kangourou, qui est partagée avec les parents. L'allocation pour handicapé du père permet à M. D. de bénéficier du tarif social. En raison des conditions de logement particulières, les données du client n'étaient pas associées à celles de l'ayant droit.

Suite au traitement de la plainte, le fournisseur a appliqué le tarif social conformément à l'attestation fournie à cette fin.

Prolongation tacite au tarif le moins cher

DESCRIPTION DE LA PLAINTES

M. N. conteste la prolongation tacite de son contrat par le fournisseur et indique que celui-ci n'a pas appliqué le tarif le moins cher. Selon M. N., la différence entre le tarif appliqué et le tarif le plus intéressant est d'environ 40 EUR.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie signale qu'il avait initié une procédure en vue d'ajuster la carte des tarifs, mais que cela n'a pas réussi à cause d'un incident technique. Suite à la demande récente de résiliation de M. N., la carte des tarifs ne pouvait plus être modifiée. Le fournisseur d'énergie était conscient de la gêne occasionnée et a offert une compensation de 20 EUR en guise de geste commercial.

M. N. l'a acceptée.

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Remboursements sur un compte erroné

DESCRIPTION DE LA PLAINTES

M. P. transfère par erreur à son fournisseur d'énergie un montant qui était destiné à un autre bénéficiaire. Il contacte son fournisseur d'énergie pour rectifier la situation. Le fournisseur rembourse la somme, mais

pas sur le numéro de compte du client. Lorsque M. P. demande des informations à ce sujet, il apparaît que le fournisseur a depuis 2011 remboursé toutes les sommes dues sur un numéro de compte erroné. Le fournisseur déclare initialement que le numéro de compte avait été communiqué par le client, mais il n'est pas en mesure d'en apporter la preuve.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a tout de même transféré toutes les sommes dues pour un montant total de 1.117,48 EUR sur le bon numéro de compte. Conformément au point V.1.21. de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, le Service de Médiation a demandé au fournisseur de verser également des intérêts de retard pour les paiements tardifs. Le fournisseur a marqué son accord et a accordé une compensation complémentaire de 118,71 EUR.

Un fournisseur facture des frais de recouvrement à un client protégé

DESCRIPTION DE LA PLAINTES

Mme N., habitant en Flandre, bénéficie depuis octobre 2016 du tarif social. En vérifiant sa facturation, elle constate que le fournisseur d'énergie lui facture des frais de recouvrement pour les rappels qu'il lui a adressés. Mme N., qui est au courant de la réglementation en vigueur à ce sujet, signale au fournisseur que cela n'est pas autorisé. Le fournisseur répond toutefois par téléphone qu'elle ne s'applique qu'aux clients qui sont en médiation de dettes.

RÉSULTAT

Conformément à l'art. 5.1.4. de l'Arrêté en matière d'énergie du gouvernement flamand du 19/11/2010, le fournisseur a tout de même annulé les frais de rappel qu'il avait facturés pour un montant total de 76,45 EUR.

Plan de remboursement

DESCRIPTION DE LA PLAINTES

Mme K. se trouve en situation de médiation de dettes. La société de recouvrement qui intervient pour l'entreprise d'énergie lui réclame un montant de 900,19



5

EUR. Le fournisseur refuse un plan de remboursement sur 60 mois et en propose un sur 12 mois.

Le médiateur de dettes qui agit au nom de Mme K. rejette cette proposition.

RÉSULTAT

Le statut de client protégé n'est efficace que si un plan de remboursement raisonnable est appliqué. Selon les informations du gestionnaire de réseau, Mme K. était enregistrée en tant que client protégé. Mme K. avait des arriérés de paiement parce qu'elle se trouvait dans une situation socio-économique précaire. Le médiateur de dettes a établi un budget et, après avoir réalisé une analyse financière globale, élaboré un plan de remboursement acceptable. Il s'agissait pour Mme K. d'une solution viable et pour l'entreprise d'énergie de la manière la plus indiquée pour recouvrer les créances. L'entreprise d'énergie a marqué son accord. Pour le solde, un plan de remboursement a été conclu avec 53 tranches de 16,21 EUR chacune.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Extrapolation de la consommation d'énergie sur la base d'un profil de consommation erroné

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client reçoit une facture finale par laquelle il lui est réclamé une contribution au Fonds de l'Énergie flamand de 770 EUR par an. Le client conteste cette demande étant donné que ce tarif s'applique aux clients finals dont la consommation annuelle se situe entre 20 MWh et 50 MWh alors que la sienne est inférieure à 20 MWh.

Par conséquent, il considère qu'il doit être soumis au tarif de la catégorie D – consommation entre 10 MWh et 20 MWh.

RÉSULTAT

Le fournisseur déclare que, parce que la période de consommation facturée était inférieure à un an, la consommation avait été extrapolée sur une année entière. Le fournisseur a effectué cette extrapolation en se fondant sur les profils de consommation.

Étant donné que les niveaux de consommation de la plupart des clients ne sont pas enregistrés en continu, mais seulement une fois par an lors du relevé de compteur, les profils de consommation ou SLP sont nécessaires pour estimer la quantité d'énergie qu'un client consomme par quart d'heure ou par heure entre deux relevés de compteur. De cette manière, la consommation mesurée peut être répartie sur la période concernée.

Cependant, en examinant le dossier, il s'est avéré que le fournisseur a utilisé un profil de consommation erroné pour calculer la consommation annuelle. Il a, dès lors, procédé au remboursement du montant excessif de la cotisation au Fonds de l'Énergie flamand qui lui avait été facturé.

Contestation de la consommation d'un client possédant des panneaux solaires établie suite à un relevé intermédiaire par le gestionnaire de réseau

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client reçoit de son fournisseur une facture finale par laquelle il est appelé à payer un supplément de plus de 200 EUR. Étant donné qu'il a des panneaux solaires, il est surpris de devoir payer ce supplément. Le relevé final du compteur au 16/10/2017 sur son décompte est en effet inférieur à son relevé initial du 29/10/2015. Il a donc produit plus d'électricité qu'il n'en a consommée.

En examinant sa facture, il constate que son décompte est divisé en 2 périodes: une première allant du 29/10/2015 au 19/02/2016 et une seconde allant du 19/02/2016 au 16/10/2016. Pour la première, une consommation de 656 kWh lui est facturée.

Le client n'a aucune idée de la raison pour laquelle un relevé du compteur a été enregistré en février 2016 et conteste la consommation qui lui est facturée pour cette période.

RÉSULTAT

Le gestionnaire de réseau déclare qu'un technicien a noté le relevé du compteur le 19/02/2016 dans le cadre de travaux électriques réalisés dans la rue du client. Le gestionnaire du réseau a transmis ce relevé

101



51 EXEMPLES

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



seulement à titre d'information au fournisseur et ne s'était pas attendu à ce que le fournisseur en tienne compte pour sa facturation.

Le gestionnaire de réseau a ajusté le relevé de sorte que le client n'a finalement subi aucun inconvénient suite à ce relevé intermédiaire.

Facturation injustifiée au tarif prosommateur

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

En Flandre, un client remarque sur sa facture qu'il paye un tarif prosommateur alors qu'il n'a pas de panneaux solaires. L'ancien propriétaire de la maison possédait également l'immeuble voisin. Là, par contre, il y a des panneaux solaires, et ceux-ci étaient connectés aux deux maisons. Lors de l'achat de la maison, les panneaux solaires ont été déconnectés de la maison du client.

Le fournisseur du client le renvoie au gestionnaire de réseau. Le client considérant que la solution se fait trop attendre introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le gestionnaire de réseau a annulé le tarif prosommateur facturé à tort. Le fournisseur a établi des factures correctives dans lesquelles le tarif prosommateur n'était plus appliqué.

Facturation erronée au tarif prosommateur

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

En Flandre, un client change de fournisseur et reçoit une facture finale de son ancien fournisseur. Après quelques mois, il reçoit du même fournisseur le message qu'une facture rectificative sera établie. En effet, le fournisseur a reçu un message du gestionnaire de réseau selon lequel le client aurait une installation de panneaux solaires de 10 kVA au lieu de 5 kVA. Ensuite, le fournisseur lui envoie une facture rectificative de 449,35 EUR.

Le client conteste le fait qu'il aurait une installation de 10 kVA. Étant donné que la solution avec le gestionnaire de réseau de distribution et le fournisseur

se fait attendre, il introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le gestionnaire de réseau a déclaré que son système indiquait que le client avait un onduleur d'une capacité maximale de 10 kVA. Cette erreur était due à une double notification. Après vérification, le gestionnaire de réseau a rectifié l'information en 5 kVA et en a également informé le fournisseur. Ensuite, le fournisseur a pu annuler la facture de 449,35 EUR.

Procédure régionale pour l'installation d'un limiteur de puissance

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

M. B. conteste l'installation d'un limiteur de puissance et signale qu'il n'a jamais été informé de la mise en œuvre de cette procédure.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a affirmé qu'il avait agi conformément à la réglementation bruxelloise en matière d'énergie et que M. B. avait reçu plusieurs rappels.

Une lettre avait été envoyée au plaignant. La procédure pour l'installation d'un limiteur de puissance avait été envoyée le 27/05/2017 suite au nouveau solde resté impayé.

Le Service de Médiation a examiné les différents rappels et mises en demeure et contacté le fournisseur d'énergie. Les rappels et mises en demeure n'avaient pas trait aux mêmes factures.

Le rappel du 27/05/2016 concernait une facture pour laquelle jamais aucune mise en demeure n'avait été notifiée.

La législation stipule:

« En cas de non-paiement dans les 7 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution d'installer un limiteur de puissance. »





5

La demande d'installation d'un limiteur de puissance n'était, dès lors, pas conforme à la législation en vigueur et le Service de Médiation l'a signalé. Le fournisseur d'énergie a remboursé la totalité des frais de rappel, au total 55 EUR.

Résumés des recommandations



Face aux litiges, le Service de Médiation tâche de parvenir aussi souvent que possible à des solutions ou à des arrangements à l'amiable. Dans certains cas, ce n'est toutefois pas possible et des recommandations sont alors rédigées. Le Service de Médiation formule de telles recommandations lorsqu'un différend est fondé et qu'il ressort des éléments juridiques et factuels du dossier qu'il est possible de trouver une solution équitable et légitime au différend.

En 2017, le Service de Médiation a émis au total 85 recommandations portant sur les sujets suivants:

- Facturation de la redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée) (62 recommandations, dont 59 adressées à ESSENT, 1 à OCTA+, 1 à MEGA et 1 à ELEXYS);
- Problèmes de facturation (5 recommandations, dont 4 adressées à ENGIE ELECTRABEL et 1 à SIBELGA);
- Déménagements (4 recommandations adressées à ENGIE ELECTRABEL);
- Tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles (3 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA);
- Pratiques de ventes (3 recommandations, dont 2 adressées à LUMINUS et 1 à ENGIE ELECTRABEL);
- Conditions contractuelles et/ou informations pré-contractuelles (2 recommandations, dont 1 adressée à E.ON et 1 à ESSENT);
- Tarif social (2 recommandations adressées à ENGIE ELECTRABEL);
- Rectification d'index (2 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA);

- Gratuité de l'électricité en Flandre (1 recommandation adressée à ENGIE ELECTRABEL);
- Résiliation/abandon de contrat (1 recommandation adressée à LAMPIRIS).

→ SUIVIES PAR LA COMPAGNIE D'ÉNERGIE

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Contestation en ligne du contrat d'énergie

DESCRIPTION

Une cliente conteste avoir conclu un contrat avec LUMINUS. Selon elle, elle n'a jamais signé de





contrat et elle conteste donc les factures établies par LUMINUS.

POSITION DU FOURNISSEUR

LUMINUS refuse de créditer les factures d'énergie.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

LUMINUS a fourni un contrat au Service de Médiation et prétend que celui-ci a été signé par la cliente. Le Service de Médiation n'a pas la compétence policière ou le pouvoir d'investigation légal pour vérifier si la signature sur le contrat est bien celle de la cliente et ne peut donc pas se prononcer à ce sujet.

Le Service de Médiation constate en revanche que le contrat et sa réalisation contiennent des irrégularités.

L'Accord des consommateurs « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » spécifie ce qui suit :

« Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original et clairement lisible du contrat signé par les deux parties.

Par la suite, le fournisseur d'énergie confirme le contrat par une lettre adressée personnellement





au consommateur ou, en cas d'accord préalable et exprès de celui-ci, sur un autre support durable. Sans préjudice des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs, la confirmation indique de manière claire et lisible :

- la date et le lieu de la conclusion du contrat,
- l'identification du produit/de la formule tarifaire choisis,
- la fiche de prix, le prix à payer tel qu'il est en vigueur à ce moment-là,
- le mode de paiement convenu,
- pour les contrats à prix variable, la formule des paramètres et la valeur des paramètres au moment de la conclusion du contrat,
- la durée du contrat,
- la mention du Code Ean,
- la date de début proposée et pour les contrats à durée déterminée, la date de fin ou la durée du contrat,
- les données de contact si le consommateur a une plainte à formuler,
- la possibilité et les modalités de rétractation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur d'énergie, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut, sur simple demande, obtenir un exemplaire du contrat signé par lui. S'il est d'accord, cet exemplaire peut lui être fourni sur un autre support durable.

Le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours calendrier qui suivent la réception de la confirmation du fournisseur. »

Les éléments soulignés n'étaient pas repris dans la lettre de confirmation qui a été envoyée par LUMINUS.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à LUMINUS d'annuler le contrat et de créditer les factures émises.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LUMINUS n'a pas réagi dans le délai de 30 jours calendrier. Comme indiqué dans la recommandation,

LUMINUS est dès lors réputée être d'accord avec la recommandation.

LUMINUS a ensuite crédité les factures émises.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Redevance fixe

DESCRIPTION

Monsieur D. a décidé de résilier son abonnement le 11 mai 2016 parce que les montants intermédiaires étaient trop élevés et que le fournisseur ne voulait rien y changer. Il a reçu la facture finale le 19 mai. Monsieur D. conteste les frais de mise en demeure qui lui sont facturés ainsi que la redevance annuelle et il trouve cette redevance, à savoir 45 euros hors TVA, excessive parce qu'il n'a été abonné que 57 jours.

POSITION DU FOURNISSEUR

OCTA+ estime que le montant de l'acompte était raisonnable vu que ce montant avait été calculé sur la base de l'estimation du gestionnaire de réseau de distribution (GRD). Les amendes pour non-paiement de la facture sont par conséquent pleinement justifiées.

OCTA+ regrette l'interprétation que le client donne à la redevance et indique qu'aucune législation n'impose l'obligation de calculer la redevance annuelle sur la base du nombre de jours et non sur la base du nombre d'années commencées.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne les frais de mise en demeure facturés, le Service de Médiation a tenu compte du fait que Monsieur D. conteste le montant de l'acompte depuis le 25 avril 2016 et qu'aucune explication concernant la méthode de calcul ne lui a été envoyée comme prévu dans l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » qui stipule ce qui suit (VI, 12°):

« Lors de la fixation du montant des acomptes et lors de chaque modification de ce montant par type d'énergie, les fournisseurs transmettent au consommateur un explicatif sur le mode de calcul avant la facturation effective de cet acompte.





6

Lorsque le fournisseur d'énergie n'accède pas ou n'accède que partiellement à la demande du consommateur de revoir le montant de l'acompte, il motive sa décision sur base du mode de calcul utilisé.»

Par conséquent, conformément à l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », aucuns frais ne peuvent être facturés pour une plainte fondée (VIII):

« Si la réclamation concernant une facture est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation. La réponse du fournisseur au consommateur le mentionne clairement.

Elle indique le montant non contesté et la date à laquelle ce montant doit être payé par le consommateur. En aucune manière, des frais ne peuvent être facturés pour le traitement de réclamations.»

En ce qui concerne la redevance fixe, le Service de Médiation estime que la facturation de cette redevance fixe constitue une forme dissimulée d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture finale. L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également clair à ce sujet.

« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois.

Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit est nulle de plein droit.

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1^{er}.

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

(texte souligné par le Service de Médiation de l'Énergie)

Cette pratique commerciale est par conséquent contraire à la loi. Les indemnités de rupture que les consommateurs et P.M.E. devaient payer auparavant, ont été supprimées pour que le client final puisse changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

La facturation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un frein financier au changement de fournisseur d'énergie. Cette redevance fait effectivement hésiter le consommateur à accepter une nouvelle offre parce qu'il devra payer dans tous les cas une redevance fixe pour une année complète à l'ancien fournisseur.

Si le client ne veut subir aucun désavantage en passant à un autre fournisseur, il ne peut opérer cette transition que le jour où son contrat arrive à échéance. Sinon, il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas fait usage. De plus, il devra éventuellement repayer une redevance fixe à son nouveau fournisseur d'énergie pour cette période.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé de créditer la redevance fixe facturée pour l'année 2016 et de la recalculer pro rata temporis pour la période du 15/03/2016 au 10/05/2016. D'autre part, nous avons recommandé de ne facturer aucuns frais vu que la plainte de Monsieur D. est fondée.

107



RECOMMANDATIONS

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



RÉPONSE DU FOURNISSEUR

OCTA+ a décidé de suivre la recommandation et une note de crédit a été envoyée à Monsieur D. pour la redevance annuelle et pour les frais de mise en demeure.

Redevance fixe

DESCRIPTION

Madame S. conteste sa facture parce que le contrat porte sur 88 jours et parce qu'il lui est facturé une redevance fixe pour 350 jours, ce qui constitue une amende dont elle refuse le paiement.

POSITION DU FOURNISSEUR

D'après MEGA, Madame S. devait consulter, avant de souscrire, les fiches tarifaires sur lesquelles figure clairement ce qui suit: «*La redevance est fixée sur la base de la durée du contrat et est payée pour chaque année entamée.*»

Madame S. aurait dû donner son accord avec les conditions de vente et de tarif.

En vue d'assurer une transparence maximale, ces conditions de vente et de tarif sont accessibles via un lien sous la forme d'un «*pop-up*» de sorte qu'elles peuvent être consultées directement en un seul clic. En cochant cette proposition, Madame S. a accepté nos conditions tarifaires dans lesquelles il est clairement spécifié que: «*La redevance est fixée sur la base de la durée du contrat et est payée pour chaque année entamée.*»

Madame S. a reçu le 11/12/2014 une confirmation de contrat à laquelle les conditions tarifaires étaient également jointes en annexe et où il était à nouveau spécifié que: «*La redevance est fixée sur la base de la durée du contrat et est payée pour chaque année entamée.*»

La facture est tout à fait correcte. Le dossier de Madame S. a dès lors été transmis au bureau de Maître B.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne la redevance fixe, le Service de Médiation estime que la facturation de cette redevance

fixe constitue une forme dissimulée d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture finale.

L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également clair à ce sujet.

« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois.

Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit est nulle de plein droit.

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1^{er}.

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

(texte souligné par le Service de Médiation de l'Énergie)

Cette pratique commerciale est par conséquent contraire à la loi. Les indemnités de rupture que les consommateurs et P.M.E. devaient payer auparavant, ont été supprimées pour que le client final puisse changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

La facturation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un frein financier au changement de fournisseur d'énergie. Cette redevance fait effectivement hésiter le consommateur à accepter une nouvelle offre parce qu'il devra payer dans tous les cas une redevance fixe pour une année complète à l'ancien fournisseur.

Si le client ne veut subir aucun désavantage en passant à un autre fournisseur, il ne peut opérer cette transition que le jour où son contrat arrive à échéance.





Sinon, il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas fait usage. De plus, il devra éventuellement repayer une redevance fixe à son nouveau fournisseur d'énergie pour cette période.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé de créditer la redevance fixe facturée pour l'année 2016 et de la recalculer pro rata temporis pour la période du 17/02/2016 au 14/05/2016.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Le Service de Médiation n'a pas reçu de réponse de la compagnie d'énergie.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a indiqué que la réponse à notre recommandation devrait être donnée dans les 30 jours calendrier.

Passé ce délai, nous considérons que la compagnie est implicitement d'accord avec la recommandation.

Le fournisseur, MEGA, a finalement pris contact avec nous pour nous faire savoir qu'une facture finale contenant un calcul pro rata temporis de la redevance fixe avait été envoyée au client.

→ PARTIELLEMENT SUIVIE PAR LA COMPAGNIE D'ÉNERGIE

PRIX/TARIFS

Calcul forfaitaire de la redevance fixe

DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, un client reçoit une facture finale d'ELEXYS.

À l'examen de cette facture finale, il constate que les redevances fixes qui ont été payées au début du contrat et pendant toute la durée du contrat, c'est-à-dire jusqu'au 31/12/2017, n'ont pas été comptabilisées sur ce décompte final. Vu que le client n'est resté

client d'ELEXYS que du 01/01/2015 au 01/09/2015, il trouve que la redevance fixe ne peut être facturée que jusqu'à cette date et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

POSITION DU FOURNISSEUR

ELEXYS, après la tentative de conciliation du Service de Médiation, n'est pas disposée à créditer la redevance fixe surfacturée.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime que cette facturation de la redevance fixe constitue une forme (dissimulée) d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture finale.

L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est clair et n'est pas susceptible d'interprétation:

« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. »

Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit est nulle de plein droit.

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1^{er}.

Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit lui octroyé par l'alinéa 1^{er}, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte.»
(texte souligné par le Service de Médiation de l'Énergie)

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est





présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1^{er}.

L'article 15/5bis, §11/3 de la loi gaz reprend une disposition analogue. Il convient de rappeler que ces dispositions sont impératives, ce qui signifie, entre autres, qu'il ne peut y être dérogé par une clause contractuelle dans les conditions générales ou particulières ou dans un accord conclu par les compagnies d'énergie, même si cette clause ne prévoit pas explicitement d'indemnité en cas de résiliation du contrat, mais a le même effet de facto.

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique du marché est contraire à la loi. Les indemnités de rupture imputées aux consommateurs et aux P.M.E. ont été, en effet, supprimées pour que les clients finals puissent changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un frein financier lors du changement de fournisseur d'énergie. Si après quelques mois le client reçoit une proposition intéressante d'un autre fournisseur, cette indemnité vise à le dissuader de changer de fournisseur dans la mesure où il doit payer de toute façon la redevance fixe pour une année complète à son fournisseur précédent.

Pour ne subir aucun désavantage lors d'un changement de fournisseur, le client ne peut donc changer de fournisseur qu'à la date finale de son contrat. À défaut, il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas fait usage. En outre, il devra éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a, dès lors, recommandé à ELEXYS de créditer la redevance fixe facturée et de la recalculer pro rata temporis pour la période pendant laquelle le client était lié à ELEXYS.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

La facturation d'une redevance fixe a, selon ELEXYS, été convenue contractuellement et la redevance a été facturée au début du contrat. Cette façon de procéder

est entièrement conforme à la loi. Il ne s'agit en aucun cas d'une indemnité de rupture vu qu'elle est facturée au début du contrat.

ELEXYS constate en revanche que le client a payé la redevance fixe pour 3 ans immédiatement et est prêt à facturer celle-ci sur une base annuelle comme spécifié dans le contrat. Le consommateur a été client pendant 1 an, il lui sera donc facturé 66,66 €/an et le reste lui sera crédité.

→ NON SUIVIE PAR LA COMPAGNIE D'ÉNERGIE

DONNÉES DE COMPTAGE

Rectification des relevés de compteur

DESCRIPTION

L'administrateur délégué de la SA R. conteste le montant (111.371 euros) que le fournisseur d'énergie réclame après une rectification de la consommation sur une période de quatre ans.

POSITION DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Dans ce dossier, le fournisseur a indiqué que la firme SIBELGA, en tant que gestionnaire du réseau de distribution, a constaté que la « constante de facturation » n'a pas été prise en compte lors du relevé annuel du compteur.

C'est la raison pour laquelle la consommation a été rectifiée le 09/01/2015. La période corrigée va du 16/02/2011 au 30/12/2014.

Nous avons donc également pris contact avec le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA qui a indiqué que lors de chaque relevé de compteur un coefficient de lecture ou conversion de 10 avait été oublié. La consommation réelle de la SA R. était donc dix fois supérieure à la consommation qui avait été facturée par le fournisseur.

La consommation facturée de février 2008 à avril 2014 portait sur 76.714 kWh pendant la journée et



6

45.189 kWh pendant la nuit. La consommation réelle s'élevait en fait à 767.140 kWh pendant la journée et 451.890 kWh pendant la nuit.

Le 8 octobre 2014, SIBELGA a envoyé une lettre où elle indiquait que les données de consommation devaient être rectifiées.

Selon SIBELGA, l'article 245 du règlement technique électricité (RTE) concerne les rectifications des données des mesures et la facturation qui en résulte. Dans ce cas, les données des mesures sont à strictement parler correctes. Seule la conversion de ces données au moment de la facturation devait être rectifiée. L'article 245 du RTE ne s'applique donc pas dans ce cas.

De plus, il ne fait aucun doute que la consommation de la SA R. s'élevait à 767.140 kWh pendant la journée et 451.890 kWh pendant la nuit et qu'il ne se justifie en rien de faire supporter à SIBELGA en tant que gestionnaire du réseau de distribution et à tous les consommateurs bruxellois le coût de la consommation de la SA R.

Cette entreprise devait savoir en tant que professionnelle que la consommation qui lui avait été facturée était anormalement moins élevée que sa consommation normale.

Le fait que SIBELGA en vertu de l'article 179, §1 du RTE «est responsable de la qualité et de la fiabilité des mesures», renforce la position de SIBELGA dans ce dossier.

Cette disposition ne signifie bien entendu pas que SIBELGA doive supporter toutes les conséquences d'une facturation qui ne correspond pas à la consommation réelle.

Enfin, on ne peut parler de faute dans le chef de SIBELGA parce que cette compagnie n'a violé aucune disposition légale ou réglementaire. De plus, tout gestionnaire de réseau de distribution peut, compte tenu du nombre de compteurs et des situations diverses dans lesquelles ils se trouvent, choisir de ne pas appliquer de coefficient de conversion pour un client spécifique.

Si nous partons du principe que SIBELGA a commis une faute, quod non, nous ne voyons en aucun cas quelles pourraient être les conséquences de cette

faute. Si SIBELGA n'avait pas commis cette prétendue faute, il est certain que la SA R. aurait en fait dû payer depuis février 2008 des factures correspondant à sa consommation réelle.

SIBELGA et la SA R. sont finalement convenues que la rectification serait limitée à une période de quatre ans. L'existence d'une faute dans le chef de SIBELGA, pour autant que l'on considère qu'il y ait eu une faute, quod non, n'a donc aucune conséquence dans ce dossier.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne l'accord de la SA R. relatif à la rectification pour 4 ans, notre service a tenu compte du fait qu'il n'existe pas de preuve de cet accord. Il y a une lettre qui fait état de cet accord, mais cette lettre n'est pas une preuve qu'un accord a été conclu et elle n'a pas été signée par Monsieur H. (administrateur délégué de la SA R.).

De plus, Maître S. confirme qu'il y a eu une réunion, mais qu'il n'y a pas eu d'accord conclu avec la SA R. Concernant la rectification, notre service estime que l'article 245 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci est d'application. Il dispose que:

« Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur. »

Notre service se base également sur l'avis qui a été donné par BRUGEL dans ce dossier et qui dit ce qui suit:

« La correction du coefficient de lecture tombe sous l'application de l'article 245 du RT électricité parce que sa modification a pour résultat une rectification des données de comptage. Avec les données de comptage qui sont lues sur un compteur équipé d'un TI et auxquelles un coefficient de lecture doit être appliqué, on ne peut facturer les quantités d'électricité qui sont extraites du réseau que si ces données sont préalablement multipliées par un coefficient de lecture. »

111





Enfin, le gestionnaire du réseau de distribution, en vertu de l'article 4 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, doit exercer ses activités au profit des utilisateurs du réseau, il doit s'abstenir de toute action (omission) susceptible d'occasionner une charge ou des frais supplémentaires aux utilisateurs du réseau. Le gestionnaire du réseau de distribution doit prendre des mesures raisonnables pour limiter tout inconvénient pour l'utilisateur.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé l'application de l'article 245 du règlement technique et donc la rectification des deux dernières années (d'avril 2012 à avril 2014).

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA n'a pas suivi cette recommandation et a confirmé les différents éléments qui avaient déjà été communiqués.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a fait savoir que la réponse de SIBELGA ne contenait aucun élément nous permettant de modifier notre position, que même l'avis du régulateur de l'énergie BRUGEL n'avait pas été suivi et que l'affaire pouvait encore être portée devant les autorités judiciaires compétentes.

DÉMÉNAGEMENT

Avis de déménagement

DESCRIPTION

Monsieur V. quitte son habitation fin février 2016 et résilie son contrat à temps. Il n'a pas besoin de nouveau contrat à sa nouvelle adresse vu que c'est compris dans le loyer. ENGIE ELECTRABEL continue à facturer des acomptes jusqu'en juillet 2016 et établit ensuite une facture finale le 07/08/2016 pour la consommation jusqu'au 05/06/2016.

POSITION DU FOURNISSEUR

Directement après avoir été avisée du déménagement, ENGIE ELECTRABEL a contacté le client par e-mail afin d'obtenir des informations nécessaires pour mettre fin au contrat: la date de la reprise, le numéro de client ou l'adresse, les données du nouveau locataire et/ou les données du propriétaire. ENGIE ELECTRABEL n'a pas reçu ces informations et le client n'a envoyé que le 12/09/2016 un message (en réponse à une mise en demeure) dans lequel il indiquait avoir mis fin à la domiciliation parce qu'il recevait encore des factures. Étant donné qu'ENGIE ELECTRABEL n'a reçu une notification d'un nouvel occupant que le 04/08/2016, le fournisseur a déclaré que ce n'est qu'à ce moment-là qu'il a disposé de suffisamment d'informations pour radier le client avec effet rétroactif au 05/06/2016.

ENGIE ELECTRABEL se base sur l'article IV.2.2.5. du règlement technique du gouvernement flamand où il est spécifié qu'au moment où il quitte le point d'accès, le client doit transmettre les données ci-dessous:

- la date à laquelle il quitte ou a quitté le point d'accès;
- l'index ou les index relevés par l'utilisateur du réseau à cette date;
- le nom et les données de contact de l'éventuel utilisateur du réseau de distribution d'électricité ou du propriétaire du bâtiment ou de l'installation à laquelle le point d'accès est relié.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en considération les éléments suivants:

- 1) Monsieur V. a pris contact le 01/02/2016 avec ENGIE ELECTRABEL en lui indiquant qu'il y avait lieu de mettre fin à la facturation à partir du 31 janvier 2016 et a transmis aussi bien les relevés finals que sa nouvelle adresse de correspondance à ENGIE ELECTRABEL.
- 2) ENGIE ELECTRABEL n'a pas mis fin à la facturation parce que Monsieur V. n'avait pas fourni d'informations sur qui serait le nouvel occupant ou qui était le propriétaire de l'immeuble.
- 3) Le fait que l'Arrêté du gouvernement flamand en matière d'énergie dispose qu'à partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les coûts générés par la fourniture d'électricité ou de gaz naturel à compter de cette date sont à charge





du nouvel occupant ou du nouveau propriétaire en attendant le nouvel occupant.

- 4) Le fait que l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » stipule que le fournisseur cesse de facturer au consommateur la consommation d'énergie dans son logement précédent à partir de la date de déménagement après avoir reçu l'avis de déménagement envoyé au plus tard 30 jours calendrier après la date du déménagement.
- 5) Le fait que si le VREG (Régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz) encourage souvent les efforts du fournisseur pour obtenir toutes les données, il suit également la position du Service de Médiation pour l'Énergie. Le régulateur ajoute que refuser d'arrêter la facturation en l'absence d'informations sur le nouvel occupant ou le nouveau propriétaire va trop loin et bloque le processus du marché.

Le Service de Médiation a dès lors demandé au fournisseur de créditer la consommation facturée entre le 31/01/2016 et le 05/06/2016.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL n'a pas été d'accord avec cette position et continue à se référer à l'art. IV.2.2.5. du règlement technique du gouvernement flamand. De plus, Monsieur V. n'a pas réagi, selon ENGIE ELECTRABEL, à la demande d'informations supplémentaires, suite à quoi ENGIE ELECTRABEL n'a pas voulu arrêter immédiatement la facturation.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

En donnant cette réponse, ENGIE ELECTRABEL ignore également la position du régulateur flamand de l'énergie VREG dans cette affaire. Le VREG a en effet estimé excessif de refuser de résilier le contrat de fourniture en l'absence d'informations sur le nouvel occupant/propriétaire et de bloquer le processus du marché.

Avis de décès

DESCRIPTION

Le beau-frère de Monsieur M. est décédé le 23/01/2015 et ENGIE ELECTRABEL en a été avertie par le biais de l'acte de décès le 23/02/2015. Le 10/06/2015, Monsieur M. envoie une lettre à ENGIE ELECTRABEL

pour l'informer que la maison a été vidée et fermée. ENGIE ELECTRABEL déclare qu'elle ne peut établir un décompte final qu'après avoir reçu les relevés de compteur. Monsieur M. fait alors savoir qu'il n'y a pas de trace de compteur nulle part dans la maison et qu'ils ont déjà contacté le responsable de la maison à ce sujet. Seul le responsable doit avoir une clé de la cave où se trouvent les compteurs.

POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL renvoie à l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel qui stipule que le fournisseur arrête la facturation si l'avis de déménagement lui est transmis par le consommateur dans les 30 jours calendrier qui suivent la date du déménagement. Pour établir le décompte final, le fournisseur utilise les relevés de compteur qui lui sont fournis par les consommateurs. Le 30/06/2015, la procédure de recouvrement relative à la mise en place d'un limiteur de puissance a été lancée. Après réception de la plainte, ENGIE ELECTRABEL a mis fin à cette procédure. Après que Monsieur M. a confirmé à ENGIE ELECTRABEL ne pas avoir accès au compteur, la procédure MOZA est engagée et il est mis fin à la fourniture le 30/09/2015.

Dans ses remarques sur l'arrangement, Monsieur M. déclare ne pas être d'accord avec la position d'ENGIE ELECTRABEL. Il souhaite ne payer la consommation que jusqu'en juin 2015 suite à la lettre qu'il a envoyée le 10/06/2015 à ENGIE ELECTRABEL. Ce dernier se réfère à nouveau à l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel et fait savoir qu'elle ne modifiera pas la facturation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en considération les éléments suivants:

- 1) Le fait que le beau-frère du plaignant soit décédé le 23/01/2015.
- 2) Le fait que Monsieur M. ait averti ENGIE ELECTRABEL du décès de son beau-frère par courrier le 23/02/2015.
- 3) Le fait qu'ENGIE ELECTRABEL, après que Monsieur M. a pris contact le 12/06/2015, ait indiqué qu'elle





ne pouvait arrêter la facturation qu'après avoir reçu les relevés de compteur finals.

- 4) Le fait qu'ENGIE ELECTRABEL se réfère à l'article IV. 2 et 3 de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel qui stipule que le fournisseur arrête la facturation si l'avis de déménagement lui est transmis par le consommateur dans les 30 jours calendrier qui suivent la date du déménagement et que si ce n'est pas fait pour cette date, le fournisseur arrête la facturation le jour qui suit la transmission de l'avis de déménagement. Pour établir le décompte final, le fournisseur utilise les relevés de compteur qui lui sont fournis par les consommateurs.
- 5) Le fait qu'ENGIE ELECTRABEL ait dû lancer une procédure MOZa sur la base de l'avis de déménagement sans relevés de compteur et sans informations sur le nouvel occupant/propriétaire.
- 6) Le fait que dans le cadre d'une procédure MOZa, le gestionnaire du réseau de distribution soit habilité à estimer les relevés de compteur si ceux-ci n'ont pas été transmis par l'utilisateur du réseau qui part (article 249 du règlement technique).
- 7) Le fait que lors d'une procédure MOZa, ce soit le gestionnaire du réseau de distribution qui est habilité à rechercher l'utilisateur du réseau responsable pour conclure un contrat de fourniture (article 173 §1 du règlement technique et articles 25sexies et 20quater de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale).
- 8) Le fait que l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel stipule que la facturation par le fournisseur s'arrête le jour qui suit l'avis de déménagement si l'avis de déménagement n'a pas été transmis par le consommateur au fournisseur dans les 30 jours calendrier qui suivent la date du déménagement.
- 9) Le fait qu'ENGIE ELECTRABEL était donc tenue de mettre fin à la facturation le 24/02/2015, soit un jour après la transmission de l'avis de déménagement le 23/02/2015.
- 10) Le fait que la position du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL indique également que le

gestionnaire du réseau de distribution doit faire une estimation du relevé de compteur final.

- 11) Le fait que les relevés de compteur du 24/02/2015 aient été réellement effectués par SIBELGA et n'aient donc pas été estimés.

Le Service de Médiation a donc recommandé qu'ENGIE ELECTRABEL crédite la consommation facturée pour la période du 24/02/2015 au 30/09/2015 (crédit de 1757 kWh au tarif de jour et 2391 kWh au tarif de nuit).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL n'a pas accepté de créditer la consommation pour la période du 24/02/2015 au 30/09/2015 et a utilisé les mêmes arguments que dans la position précédente.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

En donnant cette réponse, ENGIE ELECTRABEL ignore également la position du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL dans cette affaire, lequel a déclaré qu'il appartient au gestionnaire du réseau de distribution de rechercher le nouvel occupant ou propriétaire lorsqu'aucun nouvel occupant ou propriétaire ne s'abonne à un fournisseur d'énergie à un point de raccordement. De plus, selon BRUGEL, il incombe au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer un index si aucun relevé de compteur n'est transmis à la date du déménagement.

PRIX/TARIFS

Tarif « fraude » pour consommation sans contrat

DESCRIPTION

La SPRL M. conteste, via son conseil, une facture de 94.118,35 euros pour la période du 10/03/2009 au 23/04/2015, facturée par le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA. La SPRL M. conteste avoir violé l'intégrité du compteur.

POSITION DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

SIBELGA rappelle par l'intermédiaire de son conseil que l'incohérence de la consommation à partir du relevé de compteur du 28/03/2003 a été bien établie.





Les membres du personnel qui effectuent les relevés de compteur annuels ne sont pas formés de manière à détecter les fraudes. Seuls quelques techniciens spécialisés en sont capables, raison pour laquelle la fraude concernée n'a pu être constatée que lors de leur visite sur place le 24/04/2015.

La relation que SIBELGA en tant que gestionnaire du réseau de distribution lie avec la SPRL M. est de nature réglementaire.

En ce qui concerne la redevance forfaitaire de 10%, celle-ci est basée sur les conditions générales mentionnées au verso de toutes les factures de SIBELGA. SIBELGA exige cette redevance systématiquement quand la facture n'est volontairement pas payée et le dossier est transmis à un conseil à titre de contentieux. Cette redevance a en effet pour objectif de couvrir les frais de recouvrement résultant du non-paiement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que pour la période du 10/03/2009 au 23/04/2015, une consommation d'électricité est facturée à la SPRL M. sur la base du « *tarif majoré pour l'énergie consommée sur un point d'accès lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage* » pour un montant de 94.118,35 euros et qu'une redevance forfaitaire de 10% (9.411,84 euros) est facturée.

En ce qui concerne la violation de l'intégrité de l'équipement de comptage, le Service de Médiation constate que les relevés de compteur sont effectués chaque année par SIBELGA depuis 2005 et qu'il y a une incohérence de la consommation depuis le relevé du 28/03/2003. Les techniciens (experts en matière de fraude) ne sont intervenus que le 24/04/2015, donc plus de douze ans après que l'incohérence de consommation a été constatée. Sur la base des articles 4 et 264 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, le Service de Médiation est d'avis qu'il y a lieu d'appliquer le délai de deux périodes annuelles.

Le Service de Médiation est donc d'avis qu'il incombe au gestionnaire du réseau de distribution de contrôler

séparément et sur la base des faits constatés si la consommation sans contrat a eu lieu pour retirer un avantage illégal pour soi-même ou pour un tiers et au détriment du gestionnaire du réseau de distribution. Il doit s'agir d'une consommation présentant un caractère irrégulier et délibéré.

Le Service de Médiation a également pris en compte le fait que le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA ait invoqué via son conseil une fraude pour justifier le tarif tandis que le tarif appliqué par BRUGEL mentionne un « *tarif majoré pour l'énergie consommée à un point d'accès lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage* ». Si le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA étend le tarif majoré à une définition de fraude, c'est à lui de démontrer la fraude. La violation de l'intégrité de l'équipement de comptage, considérée comme une fraude par SIBELGA, n'est toutefois ni constatée ni démontrée et le tarif à appliquer est donc le tarif habituel.

Le Service de Médiation a également tenu compte de l'avis de la Commission des clauses abusives sur les règlements des gestionnaires de réseaux de distribution du 26 novembre 2014 qui stipule ceci:

« Que la relation soit définie comme contractuelle ou réglementaire sur la base du point de vue belge sur ce qui est caractéristique ou non d'un « contrat » n'affecte pas en principe l'appréciation des règles en matière de clauses abusives au sens qui leur est donné, en l'espèce dans le cadre de la notion de « contrat » et du champ d'application de la directive 1993/13/CE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs. »

L'article VI. 83.17 du Code de droit économique stipule en outre que: « *sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes.* »

Enfin, le Service de Médiation a pris en compte le fait que les conditions générales reprises au verso de la





facture ne mentionnent pas d'indemnité au profit du consommateur et que le forfait de 652 euros se justifie sur la base des tarifs approuvés par le régulateur d'énergie BRUGEL, mais que la fraude invoquée par SIBELGA n'est ni constatée ni démontrée.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé de facturer la période du 8/03/2013 au 23/04/2015 (période de deux ans) au tarif usuel, d'annuler les frais pour la constatation de fraude (652 euros) et enfin d'annuler l'indemnité forfaitaire de 10% (9.411,84 euros), étant donné que cette dernière est une clause abusive.

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

SIBELGA a déclaré ne voir aucune raison de suivre la recommandation.

Selon SIBELGA, la manipulation des scellés, la chute de la consommation et le dépassement du dispositif de totalisation (= compteur qui tourne à l'envers) forment un ensemble d'éléments qui permettent de confirmer qu'il y a bien eu une violation de l'intégrité du compteur telle que visée aux articles 6 et 219 du Règlement Technique en Électricité de 2014.

Il n'y a donc aucune raison d'appliquer le tarif usuel mais bien le tarif prévu et appliqué dans ces cas-là.

La SPRL M. n'est certainement pas un consommateur vu qu'il s'agit d'une personne morale opérant à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale.

En ce qui concerne l'article 264 du règlement technique de 2014, la facture est émise par SIBELGA en sa qualité de gestionnaire du réseau de distribution et non suite à une demande de rectification de la part de l'utilisateur du réseau, qui n'a jamais contesté les relevés de compteur utilisés par son fournisseur dans le cadre de l'établissement de ses factures. Ces relevés de compteur étaient favorables à la SPRL M. vu qu'ils ne reflétaient pas sa consommation réelle.

Tarif social en cas de systèmes de chauffage collectifs

DESCRIPTION

En 2017, comme les années précédentes, des recommandations ont été émises en rapport avec le droit au tarif social dans le cas de systèmes de chauffage collectifs.

Les deux recommandations concernaient des clients qui sont locataires d'un logement mis en location par une société de logements sociaux. Il s'agissait dans les deux cas d'un immeuble à appartements chauffés au gaz naturel au moyen d'une installation collective (appelée également « Collective Heating Management » ou « CHM »). En vertu de la réglementation en vigueur, ces locataires ont droit au tarif social.

Dans les deux cas, le système de chauffage collectif était géré par ENGIE ELECTRABEL, qui facture également la consommation. Un « contrat pour le service CHM » avait été conclu avec les locataires et ce contrat contenait la clause suivante concernant le tarif social.

«3.2. Avantage tarif social

Si vous êtes un locataire occupant un logement dans un immeuble à appartements loué à des fins sociales par une société de logements sociaux, vous avez droit à l'application de l'avantage tarif social conformément à l'article 2 C de l'arrêt ministériel du 30 mars 2007. Electrabel comptabilise cet avantage, tel qu'approuvé par la CREG, sur votre facture de consommation.»

Un avantage tarif social est effectivement accordé dans les factures d'ENGIE ELECTRABEL dans un tel cas. Un montant de « redevance fixe » est également comptabilisé. Toutefois, la loi stipule expressément que les prix maximaux sociaux ne peuvent contenir « aucun montant forfaitaire ni aucune redevance » (article 15/10, §2 premier alinéa de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, principe qui est répété à l'article 11 de l'arrêt ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz naturel aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire).





POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL justifie cette façon de faire comme suit.

« Étant donné qu'ELECTRABEL fournit de la chaleur dans le cadre du système de Collective Heating Management et non du gaz, le « tarif social » ne peut pas être appliqué. C'est pourquoi Electrabel, en concertation avec la CREG, a par ailleurs mis au point un programme qui accorde une « réduction sociale » sur le prix du CHM aux clients qui habitent dans un logement donné en location par une société de logements sociaux et qui auraient normalement droit au tarif social pour le gaz naturel.

En ce qui concerne la redevance fixe, nous confirmons en effet que l'article 11 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne s'applique pas au CHM, puisqu'il ne s'agit pas de la livraison de gaz naturel à un client final. L'article 3.1 du Contrat CHM mentionne clairement cette redevance fixe. Le service CHM entraîne une série de frais propres (comme la lecture des compteurs par Siemens et une facturation individuelle) qui ne sont pas inclus dans le terme proportionnel. D'où le fait que ces frais soient imputés via une redevance fixe. »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Un élément essentiel dans le raisonnement d'ENGIE ELECTRABEL est par conséquent le fait que dans le cas des systèmes de chauffage collectifs, il s'agirait d'une fourniture de chaleur et non de gaz.

Le Service de Médiation rappelle toutefois la formulation du droit au tarif social dans le cas des systèmes de chauffage collectifs (article 2, C de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire), qui stipule ce qui suit:

« C. Le tarif social est applicable aux locataires qui habitent dans un immeuble à appartements dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective, lorsque les logements sont donnés en location à des fins sociales par une société de logement. »

Il ressort de ce texte que pour son application, il ne doit pas être question de fourniture directe de gaz naturel au consommateur final, mais bien d'installations de chauffage au gaz naturel collectives, de sorte que les arguments d'ENGIE ELECTRABEL selon lesquels les dispositions de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne s'appliqueraient pas aux systèmes de chauffage collectifs gérés par la compagnie sont vains. L'interprétation d'ENGIE ELECTRABEL priverait d'ailleurs l'article 2, C de tout sens. La rédaction de l'arrêté ministériel ne permet nullement de déduire que le législateur a voulu faire la distinction entre la fourniture de gaz et la fourniture de chaleur provenant d'un système collectif au gaz, au contraire même.

Dans les deux cas où une recommandation a été émise, les conditions d'application du tarif social dans le cas de systèmes de chauffage collectifs dans des immeubles à appartements se sont avérées remplies. Il convient de garder à l'esprit que la disposition précitée est impérative, de sorte qu'il ne peut y être dérogé par un contrat ou après approbation par une autorité de contrôle. La mention d'une redevance fixe annuelle dans les conditions contractuelles ou dans les fiches tarifaires ne peut avoir aucun effet non plus.

Le Service de Médiation a chaque fois émis la recommandation suivante:

« Electrabel revoit les factures de chauffage fournies par un système de chauffage collectif au gaz dans l'appartement de Monsieur/Madame x dans le sens où aucun montant forfaitaire ou aucune redevance fixe ne seront plus facturés. »

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL a rejeté les recommandations, en réitérant les arguments exposés ci-dessus.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a également informé la CREG, régulateur fédéral de l'énergie, du contenu de ces recommandations. Le régulateur est également d'avis que dans le cas des systèmes de chauffage collectifs, il s'agit de fourniture de chaleur et non de gaz. La CREG a également indiqué que « la facturation individuelle des clients qui vivent dans ces immeubles, inclut des frais





supplémentaires par rapport à la facturation directe à la société de logements sociaux. Certaines sociétés de logements sociaux externalisent la facturation auprès d'un tiers au lieu de s'en occuper elles-mêmes. Le coût qui y est associé semble à première vue raisonnable même si la CREG n'a pas pu vérifier les frais qu'entraîne le service CHM. Nous constatons que ce forfait coûte 27 €/an moins cher (90 euros au lieu de 117 euros) que le tarif CHM normal qui ne s'applique pas aux clients protégés bénéficiant du tarif social.

FACTURATION

Indemnité en cas de facturation tardive

DESCRIPTION

Le Service de Médiation est parfois confronté à des cas où un fournisseur d'énergie ne facture la consommation que très tardivement et souvent pour une période nettement plus longue qu'un an. Il n'y a généralement pas de contestation sur l'éventuelle faute qui en est à la base, mais bien sur les conséquences qu'il y a lieu d'imputer à cette facturation irrégulière. Le préjudice pour le client concerné peut en effet être considérable.

Madame M. a ainsi reçu d'ENGIE ELECTRABEL un décompte final daté du 6/10/2014 pour un montant de 3.877,63 euros. Ce décompte portait sur la consommation du 1/09/2009 au 4/12/2011 (826 jours). Pendant la période de consommation facturée, aucune facture intermédiaire n'avait été envoyée.

POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL a reconnu que la facture finale avait été établie tardivement « en raison d'un problème interne ». La compagnie était prête à ne pas revenir plus de cinq ans en arrière pour ce décompte, le solde restant dû s'élevant alors encore à 2.711,04 euros.

ENGIE ELECTRABEL proposait, à titre de compensation commerciale, de réduire de 10% le solde restant dû. Madame M. avait toutefois refusé cette proposition.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tout d'abord constaté qu'ENGIE ELECTRABEL avait fait des erreurs en ce qui concerne la facturation, ce qui est d'ailleurs reconnu

par la compagnie. Cela signifie que la compagnie doit prendre à sa charge les dommages qui ont été occasionnés par cette erreur.

Nous pouvons comprendre que la facturation tardive à un client cause un préjudice à ce dernier. Bien que ce préjudice soit généralement difficile à calculer, il est certain et doit par conséquent être dédommagé. Les conditions générales d'ENGIE ELECTRABEL donnent peu d'indications à cet égard, à l'exception de l'acceptation du principe de l'application d'une indemnité forfaitaire en cas de dommage matériel résultant d'une erreur.

Le montant de l'indemnité forfaitaire doit s'approcher autant que possible du montant du préjudice qui peut être subi par la personne lésée. Selon le Service de Médiation, dans le cas de la facturation tardive à Madame M., il y a lieu de tenir compte notamment :

- de l'absence de factures intermédiaires qui a fait perdre à Madame M. l'avantage de la répartition des coûts énergétiques;
- de l'absence de décomptes réguliers qui a entraîné une accumulation des coûts énergétiques;
- du fait que le retard d'établissement du décompte final a donné lieu à un solde restant dû de 2.711,04 euros, ce qui est considérablement plus qu'un revenu mensuel moyen et vient s'ajouter aux dépenses courantes énergétiques et autres du ménage;
- de la perte, en raison de la facturation tardive, du droit garanti par les règlements techniques de contester les données de consommation sur lesquelles la facture est basée.

Le Service de Médiation est dès lors d'avis qu'une réduction de moitié du montant des dettes énergétiques accumulées semble déjà une solution plus raisonnable pour régler un tant soit peu la situation de Madame M. Le Service de Médiation fait en outre valoir que la contestation de la facture résulte d'une violation par ENGIE ELECTRABEL de ses obligations contractuelles et que de ce fait, il n'y a pas lieu d'appliquer la pénalité des intérêts moratoires à la partie lésée au profit de la partie qui a enfreint ses obligations contractuelles.

Le Service de Médiation a dès lors émis la recommandation suivante :





« *Electrabel octroie à Madame M. une indemnité égale à 50% du solde impayé de 2.711,04 euros et renonce à lui réclamer des intérêts de retard.* »

RÉPONSE DU FOURNISSEUR ET COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

ENGIE ELECTRABEL a rejeté la recommandation et a indiqué dans sa réponse que la compagnie, en cas de facturation tardive, avait le droit de revenir 10 ans en arrière. « D'un point de vue commercial, ENGIE ELECTRABEL a l'habitude de limiter ce délai de 10 ans à 5 ans. » Le délai de prescription de cinq ans visé à l'article 2277 du Code civil ne commencerait alors à courir qu'à compter de la date d'échéance de la facture en question.

Ce raisonnement, qui présuppose un double délai pour les dettes énergétiques (10 ans pour l'établissement de la facture et 5 ans pour le recouvrement de cette même facture) semble assez étrange au Service de Médiation et n'est apparemment pas étayé par la législation ou la jurisprudence.

ENGIE ELECTRABEL a en outre indiqué que la facturation tardive ne peut avoir pour conséquence la prescription pure et simple de la créance. Ceci n'est pas demandé non plus dans la recommandation. Le fait d'évoquer la moitié du montant de la facture n'a par ailleurs rien à voir avec une prescription de la créance, mais c'est une manière d'estimer le montant de l'indemnité forfaitaire.

Enfin, ENGIE ELECTRABEL a évoqué le fait qu'une compensation commerciale de 10% avait été offerte, mais s'est abstenue de démontrer que c'était pour elle une façon plus réaliste de fixer l'indemnité forfaitaire.

Prescription de la facture énergétique

DESCRIPTION

Monsieur V. conteste une facture qu'il a reçue le 31 mai 2010 et qui concerne la période du 19/09/2009 au 3/01/2010.

Monsieur V. invoque via Infor Gaz Elec un délai de prescription d'un an.

POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ENGIE ELECTRABEL a fait savoir à notre service que Monsieur V. avait pris contact le 13/07/2009 pour recevoir des informations en vue de son déménagement.

Le 24/07/2009, Monsieur V. communique les relevés de compteur finals.

Les relevés transmis posent toutefois problème parce qu'il n'y a pas eu de relevé à ce point de fourniture depuis 2004.

Le 25/02/2010, un « leaving customer switch » (client qui part) a été activé, mais celui-ci a été refusé par le gestionnaire du réseau de distribution. Le 01/03/2010, un deuxième « leaving customer switch » (client qui part) a été lancé.

Puis une procédure MOZA a été mise en route; le 11/06/2010, il a été mis fin à celle-ci par un « Moving in » (emménagement).

Selon ENGIE ELECTRABEL, le client est responsable de sa consommation à son point de fourniture et des obligations qui découlent de son contrat.

Monsieur V. devait fournir des informations claires et fiables qui sont nécessaires pour pouvoir mettre fin à son contrat conformément au point 3 du paragraphe IV. Déménagement dans ce code de conduite: « *Pour établir la facture finale du logement précédent, le fournisseur utilise les relevés de compteur qui sont effectués à la date du déménagement et que le consommateur lui a transmis à cet effet...* »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

À propos du déménagement, le Service de Médiation a tenu compte du fait que Monsieur V. a mis fin à son contrat de location le 17/07/2009 et que son fournisseur d'énergie a déclaré qu'il avait reçu de Monsieur V. le 24/07/2009 un avis concernant son déménagement et le relevé de compteur au moment de son départ. Nous avons en outre pris en considération le fait que la facturation devait cesser le 17/07/2009 conformément à la version alors en vigueur de l'Accord « Le





consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» (III bis, 2) qui spécifie ce qui suit:

«Après avoir reçu l'avis de déménagement envoyé par le consommateur au plus tard 30 jours calendrier après la date du déménagement, le fournisseur cesse de facturer au consommateur la consommation d'énergie dans son logement précédent à partir de la date du déménagement.»

En ce qui concerne la prescription, le Service de Médiation a constaté que le fournisseur d'énergie a établi une facture finale pour Monsieur V. le 31/05/2010 pour la période allant jusqu'au 03/01/2010.

Le 24/03/2011, une nouvelle facture finale a été établie pour la période allant du 01/02/2007 au 03/01/2010, cette facture portant sur trois périodes de consommation qui avaient déjà été facturées, à savoir:

- la période du 01/02/2007 au 27/06/2008 qui avait été facturée le 21/03/2009;
- la période du 27/06/2008 au 28/07/2009 qui avait été facturée le 19/09/2009;
- la période du 29/07/2009 au 03/01/2010 qui avait été facturée le 31/05/2010.

Le Service de Médiation se base sur le délai de prescription de cinq ans, qui s'applique en vertu de l'article 2277 du Code civil et qui est généralement accepté dans le secteur de l'énergie.

Le point de départ est ici la date d'échéance des factures et l'annulation des factures précédentes n'y change rien. La révision ou rectification de la facturation ne constitue pas un motif d'interruption du délai de prescription. De plus, Monsieur V. n'a été mis en demeure de payer par un huissier de justice que le 16/07/2015.

Par conséquent, le délai de prescription de cinq ans s'applique et il y a prescription en cette affaire depuis le 01/06/2015 vu que la première facture de clôture est datée du 31/05/2010.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé d'annuler la facture finale

du 24/03/2011 vu que celle-ci est prescrite conformément à l'article 2272 du Code civil (délai de prescription de cinq ans).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL indique qu'elle ne suit pas cette recommandation. En ce qui concerne la résiliation du contrat, les conditions générales d'ENGIE ELECTRABEL incluent des modalités pratiques en cas de déménagement. Aucun relevé de compteur fiable n'a été transmis et c'est nécessaire pour mettre fin au contrat.

En ce qui concerne les nombreuses rectifications, ENGIE ELECTRABEL indique que celles-ci résultent du fait que la compagnie n'a jamais disposé de données cohérentes pour sa facturation. ENGIE ELECTRABEL souligne que les rectifications dans ce dossier ont été faites conformément au règlement technique (aucune rectification n'a eu lieu après plus de deux ans). Grâce à cette règle, il y a même eu une consommation non facturée (relevé d'index de 58.657 à 81.264, donc 22.607 kWh).

En ce qui concerne le délai de prescription de cinq ans, ENGIE ELECTRABEL indique qu'elle a déjà annulé des factures antérieures à août 2010 pour un montant de 564,26 euros. Cette prescription ne s'applique pas à la facture du 24 mars 2011. Le délai de prescription commence à courir le jour d'échéance de la facture.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Redevance fixe pour une année complète

Le Service de Médiation a envoyé 59 recommandations à l'intention d'ESSENT concernant cette pratique du marché. Un exemple de ces recommandations est donné ci-après.

DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, une cliente reçoit une facture finale d'ESSENT.

À l'examen de cette facture finale, elle constate qu'une redevance fixe lui est facturée pour une année complète, à savoir pour la période à partir du 01/01/2017. La cliente conteste cette redevance fixe vu qu'elle n'est



restée cliente que jusqu'au 01/05/2017. Elle estime, dès lors, que la redevance fixe ne peut être facturée que jusqu'au 01/05/2017 et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

POSITION DU FOURNISSEUR

ESSENT n'est pas disposée à créditer la redevance fixe surfacturée.

La redevance fixe doit couvrir les frais encourus par ESSENT pour chaque client essentiellement au début de l'année de fourniture. Cette redevance n'est pas liée au dommage que subit ESSENT du fait du départ du client. Il ne s'agit donc pas de frais/indemnités supplémentaires qui sont facturés à cause de la rupture du contrat d'énergie.

Selon ESSENT, il n'y a aucune disposition qui interdise de facturer une redevance fixe par année de fourniture entamée ou qui oblige à appliquer une redevance fixe au prorata. La réglementation en vigueur permet aux compagnies d'énergie de fixer leurs prix librement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime qu'une telle facturation de la redevance fixe constitue une forme (dissimulée) d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture finale.

Le Service de Médiation renvoie ici à l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel qui stipule ce qui suit:

« Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure suivants:

Dans le cas de l'ancien fournisseur:

- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.

...

L'ancien fournisseur du client transféré s'engage lors de la résiliation du contrat à:

3. Ne facturer au consommateur transféré, à l'exception du seul décompte final, aucun coût en raison de la cessation du contrat.»

(texte souligné par le Service de Médiation de l'Énergie)

L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également clair et n'est pas susceptible d'interprétation:

« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois.

Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit est nulle de plein droit.

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est préssumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1^{er}.

Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit lui octroyé par l'alinéa 1^{er}, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte.» (texte souligné par le Service de Médiation de l'Énergie).

L'article 15/5bis, §11/3 de la loi gaz reprend une disposition analogue. Il convient de rappeler que ces dispositions sont impératives, ce qui signifie, entre autres, qu'il ne peut y être dérogé par une clause contractuelle dans les conditions générales ou particulières ou dans un accord conclu par les compagnies d'énergie, même si cette clause ne prévoit pas explicitement d'indemnité en cas de résiliation du contrat, mais a le même effet de facto.

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture facturées aux consommateurs et aux P.M.E. ont été, en effet, supprimées pour que les clients finals





puissent changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

La facturation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un frein financier lors du changement de fournisseur d'énergie. Si après quelques mois le client reçoit une proposition intéressante d'un autre fournisseur, cette indemnité vise à le dissuader de changer de fournisseur dans la mesure où il doit payer de toute façon la redevance fixe pour une année complète à son fournisseur précédent.

Pour ne subir aucun désavantage lors d'un changement de fournisseur, le client ne peut donc changer de fournisseur qu'à la date finale de son contrat. À défaut, il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'a pas utilisé les services du fournisseur. En outre, il devra éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation recommande dès lors à ESSENT de facturer la redevance fixe au prorata du nombre de jours durant lesquels le client a été approvisionné par ESSENT.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT fait savoir qu'il n'est pas question d'une indemnité de rupture puisque *« une indemnité de rupture a été facturée pour dédommagement des frais découlant de la résiliation du contrat . La facturation de la redevance fixe n'est pas liée à la résiliation, mais est habituellement incluse sur le premier décompte. »*

ESSENT justifie la facturation de la redevance fixe par année de fourniture entamée par le fait que *« aucune disposition légale ne l'interdit. La fixation libre des prix est un des principaux fondements de la libéralisation européenne et la Commission européenne a déjà indiqué clairement à plusieurs reprises que la réglementation des prix est contraire aux directives européennes en matière d'énergie. »*

ESSENT estime également dans sa réaction que les clients, *« avant de conclure le contrat, sont suffisamment informés du fait que la redevance fixe est due*

intégralement au début de chaque année de fourniture, puisque c'est indiqué de façon transparente sur la fiche tarifaire. »

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Par rapport à la remarque selon laquelle aucune disposition légale n'interdit cette facturation, le Service de Médiation regrette cet argument d'ESSENT parce qu'ESSENT essaie de cette manière de contourner les dispositions légales existantes. Le Service de Médiation maintient sa position selon laquelle cette facturation de la redevance fixe constitue une forme (dissimulée) d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture finale.

Le Service de Médiation tient toutefois à préciser que les dispositions légales permettent à ESSENT de facturer la redevance fixe pour une année entière de consommation sur la première facture de décompte. Si le client part toutefois plus tôt - et n'a donc pas été client chez ESSENT pendant une année de consommation complète - ESSENT doit déduire le montant facturé en trop de la facture finale.

En ce qui concerne la référence à la Commission européenne, qui aurait indiqué que la réglementation des prix est contraire aux directives européennes, le Service de Médiation veut dire que dans les récentes propositions de la Commission européenne dans le cadre du « Clean Energy Package », il est demandé de supprimer les seuils, y compris les redevances non fondées qui font obstacle au changement de fournisseurs.

Le Service de Médiation renvoie également à l'avis politique 16.009 du 15 avril 2016 sur les *« propositions d'adaptation et d'amélioration de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel »* dans lequel le Service de Médiation pour l'Énergie a proposé notamment aux ministres de l'Énergie et des Consommateurs compétents d'améliorer l'accord des consommateurs comme suit:



« En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours, le consommateur ne pourra en aucun cas se voir facturer une indemnité de dédommagement ou de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, ni se voir réclamer une réduction acquise définitivement, même si le changement effectif devait intervenir avant l'expiration du délai de préavis légal d'un mois. Les frais ou redevances déjà facturés seront remboursés au prorata pour la période de fourniture restant à courir. »

Le nouvel accord des consommateurs, qui a également été signé par le ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, Kris Peeters, prévoit toutefois que pour le 1^{er} septembre 2018 au plus tard, la facturation d'une redevance forfaitaire soit autorisée pour les contrats à durée déterminée de plus de 1 an. L'article 2.3.3 de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel stipule ce qui suit:

« Lorsqu'un contrat à durée déterminée de plus d'un an prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée, pour de tels contrats, le fournisseur d'énergie:

- fera soit baisser la partie forfaitaire de la redevance fixe par année contractuelle, à partir de la deuxième année contractuelle;
- soit facturera la redevance fixe pro rata temporis à partir de la deuxième année contractuelle;
- soit facturera la redevance fixe en partie forfaitairement et en partie pro rata temporis à partir de la deuxième année contractuelle. »

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Contestation du contrat d'énergie en ligne

DESCRIPTION

Une cliente reçoit de son fournisseur d'énergie un décompte final. Après avoir pris contact avec son fournisseur, il apparaît qu'elle a reçu ce décompte final parce qu'ENGIE ELECTRABEL a repris la fourniture à son adresse. La cliente conteste avoir conclu un contrat avec ENGIE ELECTRABEL.

Étant donné qu'ENGIE ELECTRABEL n'est pas prête à annuler le contrat, elle introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL indique au Service de Médiation que le contrat a été conclu via «Besparen Kan» (site web de comparaison des tarifs) et que ce contrat est entré en vigueur de plein droit parce que la cliente n'a pas réagi à la confirmation du contrat qu'elle a reçue. Cette confirmation mentionne ce qui suit:

« Vous avez donné votre accord pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel, en cliquant sur le lien que vous avez reçu par e-mail, à l'adresse IP xx.xx.xxx.xxx, le 22-02-2016 à 19:53:39. »

Elle mentionne également ce qui suit:

« En faisant usage de la possibilité d'accepter cette offre en cliquant sur un lien dans un e-mail dont vous recevez une confirmation par e-mail, vous acceptez que l'utilisation de ces canaux constitue une preuve valable en droit de votre acceptation de cette offre. »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Code de conduite pour la «vente en dehors de l'entreprise» et la «vente à distance» stipule ce qui suit:

« 1. Lors de toute offre et de toute démarche de vente à distance:

- Les fournisseurs et les personnes qui contactent le consommateur en tant que représentants des fournisseurs mentionnent explicitement qu'il s'agit d'une offre de contrat.
- Les fournisseurs et les personnes qui contactent le consommateur en tant que représentants des fournisseurs ne peuvent pas dissimuler la raison du contact.
- Les fournisseurs et les personnes qui contactent pour ceux-ci les consommateurs sont tenus d'utiliser les tarifs corrects pour la région concernée du réseau de distribution.

2. Les fournisseurs rédigent leur offre de vente à distance, ainsi que les différentes étapes de la





vente à distance, de telle sorte que la nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il débouche sur un contrat contraignant, soient clairs aux yeux de la personne qui accepterait cette offre. Le fait que ce document débouche sur un contrat contraignant est explicité au moment où le consommateur doit accepter l'offre.»

L'article VI.62 de la section 3 du chapitre 2 « Contrats à distance » du Code de droit économique stipule également ce qui suit:

« Il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, à son exécution pendant le délai de rétractation. »

ENGIE ELECTRABEL ne peut fournir de copie de la proposition de contrat parce que « les archives de Besparen Kan ne retournent que jusqu'à 30 jours dans le passé ». Par conséquent, il n'est pas possible de vérifier si les dispositions du Code de conduite précitées ont été respectées.

En ce qui concerne la confirmation du contrat, le Code de conduite spécifie en outre que « le consommateur doit confirmer ce contrat explicitement et par écrit. »

ENGIE ELECTRABEL ne peut pas non plus démontrer que le contrat a été réellement confirmé par la cliente. ENGIE ELECTRABEL ne peut pas non plus démontrer que l'adresse IP xx.xx.xxx.xxx appartient à la cliente.

ENGIE ELECTRABEL ne peut donc pas démontrer que le contrat a été valablement proposé à la cliente et que celle-ci l'a confirmé explicitement et par écrit.

Le Code de conduite prévoit pour chaque infraction la sanction suivante:

« - le remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée.

- le rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent. »

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à ENGIE ELECTRABEL d'annuler le contrat et de rembourser à la cliente les montants déjà payés.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR ET COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

En guise de réaction à la recommandation, ENGIE ELECTRABEL répète simplement la réponse qu'elle a donnée pendant la tentative de médiation.

Étant donné qu'ENGIE ELECTRABEL répète sa position sans donner d'autre motivation, la position du Service de Médiation demeure elle aussi inchangée.

Contrat faisant suite à un document de déménagement

DESCRIPTION

Monsieur M. conteste le contrat que le fournisseur d'énergie ENGIE ELECTRABEL a établi. Il indique qu'il a demandé des offres de prix, mais n'a jamais accepté de contrat. Il a rempli un document avec le relevé de compteur avec son bailleur. Le loueur a remis ce document à son fournisseur d'énergie.

POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL déclare que la reprise du client a été faite sur la base du document cosigné dans lequel le client indique bel et bien qu'il veut ENGIE ELECTRABEL comme fournisseur (les champs sont clairement remplis pour les deux types d'énergie).

En plus des relevés de compteur, le client mentionne également le nom d'ENGIE ELECTRABEL, qu'il a choisi comme fournisseur d'énergie, sur un document officiel.

ENGIE ELECTRABEL ajoute que sur la base du principe d'équité, il y a enrichissement sans cause, ce qui relève des quasi-contrats (suivant la doctrine et la jurisprudence).





Seul un plan de remboursement sur 6 mois peut être envisagé.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne la contestation du contrat, le Service de Médiation a tenu compte du fait que Monsieur M. n'a jamais payé ni accepté les factures. Il voulait seulement recevoir des offres de différents fournisseurs d'énergie.

De plus, la reprise du client a été faite via un document de déménagement dans lequel il est clairement indiqué que ce document n'équivaut pas à un contrat. Le droit commun des obligations contractuelles règle ici les relations entre les parties. Le document de déménagement ne mentionne pas les conditions générales de fourniture et ne renvoie pas non plus à une page internet où ces conditions peuvent être consultées. En ce qui concerne le droit commun des obligations contractuelles, nous devons donc partir du principe que Monsieur M. n'était pas en mesure de prendre connaissance des conditions de fourniture avant de conclure un contrat.

L'article IV, 4° de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel stipule en outre ce qui suit:

« La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur. »

On ne peut invoquer l'enrichissement sans cause que si une personne procure à une autre personne un avantage équivalent à son appauvrissement corrélatif, sans que cet enrichissement et cet appauvrissement ne soient justifiés par quelque cause que ce soit. Il appartient à la personne appauvrie de prouver l'enrichissement sans cause par tous les moyens de droit. Enfin, un consommateur peut choisir lui-même son fournisseur d'énergie depuis la libéralisation du marché de l'énergie. Monsieur M. avait l'intention de

conclure un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie après avoir consulté des différentes offres de prix.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé l'annulation du contrat.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL indique qu'elle ne suit pas cette recommandation.

En ce qui concerne le contrat, le fournisseur persiste à dire qu'il est clairement précisé dans le document de reprise que le client choisit ENGIE ELECTRABEL comme fournisseur. La lettre de bienvenue mentionnant le délai de rétractation a été envoyée le 2 décembre 2016 et n'a été suivie d'aucune réaction. Enfin, ENGIE ELECTRABEL indique que Monsieur M. est responsable de la consommation comme spécifié dans le règlement technique du Gouvernement bruxellois:

« § 7. En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index des compteurs est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant ou, à défaut de nouvel occupant, entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Le nouvel occupant ou, à défaut, le propriétaire est redevable des consommations enregistrées dans le cadre du relevé contradictoire. »

En l'absence de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé du gestionnaire du réseau de distribution, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à la preuve du contraire. Cette preuve contraire ne peut être apportée que par la production du formulaire de déménagement visé à l'article 25decies de l'ordonnance. »

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

ENGIE ELECTRABEL invoque le règlement technique du Gouvernement bruxellois qui ne concerne toutefois que les obligations du gestionnaire du réseau de distribution en cas de relevé d'index lors d'un déménagement. Le volet des obligations contractuelles du fournisseur d'énergie n'est pas visé par ce règlement technique.





Fermeture du point de fourniture

DESCRIPTION

Madame P. conteste la fermeture/mise hors service de son compteur électrique le 13 avril 2016.

POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie, LAMPIRIS, indique que la fourniture a commencé le 16 décembre 2015.

La cliente s'est toutefois abonnée via un formulaire de régularisation MOZA. Elle a dès lors été informée par lettre que ce formulaire n'avait pas valeur de contrat et qu'il n'était valable que pendant maximum trois mois.

Le 07/04/2016, Madame P. prend contact avec le service client et dit qu'elle enverra le contrat la semaine suivante.

La collaboratrice de LAMPIRIS l'avertit que ce sera peut-être déjà trop tard et elle l'informe qu'en cas de fermeture, elle devra payer des frais de réouverture du point de fourniture.

La nouvelle demande de contrat a été traitée le 13/04/2016. La fermeture n'a donc pas pu être évitée.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne le contrat de 3 mois, le service de médiation de l'Energie a pris en compte le fait qu'une fourniture à durée déterminée de 3 mois a commencé suite à la réception du formulaire de régularisation MOZA alors que l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » stipule que (IV, 4°):

« La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur. »

De plus, nous avons considéré qu'un fournisseur qui envoie une facture à son client lui fait savoir qu'il le considère comme débiteur du montant réclamé tout en se référant le cas échéant à des conditions

générales. Celui qui ne conteste pas une facture équivaut à une acceptation tacite de la facture. En payant les factures envoyées, Madame P. a accepté la fourniture.

En ce qui concerne la coupure du point de fourniture, le service de médiation de l'Energie a pris en compte le fait que la coupure est intervenue le 13 avril 2016 suite à la procédure de fin de fourniture pour un client résidentiel lancé par le fournisseur d'énergie LAMPIRIS.

L'alimentation électrique de Madame P. a été coupée en date du 13/04/2016 et rétablie en date du 25/04/2016.

L'article 31bis, §1 du décret wallon du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité stipule que:

« § 1^{er} Toute coupure d'électricité réalisée 2[...] en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, du fournisseur oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau. »

Et l'article 5, §1 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité stipule que:

« Le fournisseur veille à assurer la fourniture ininterrompue d'énergie électrique à ses clients finals, dans les quantités demandées par ceux-ci. »

Compte tenu de tous ces éléments, nous avons recommandé à LAMPIRIS de prendre à sa charge les frais de réouverture et l'indemnité pour les 9 jours sans électricité (9 x 125 euros).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon LAMPIRIS, Madame P. a été avertie à plusieurs reprises des caractéristiques d'un abonnement via un formulaire de régularisation, et principalement du fait que LAMPIRIS doit être en possession d'un contrat pour pouvoir fournir après les trois mois prévus.



6

LAMPIRIS n'a reçu le contrat que le 12/04/2016, alors que la date de fermeture était déjà prévue.

Madame a été avertie de cela à plusieurs reprises et dans la lettre qu'elle joint au contrat, elle écrit que la fermeture ne faisait sûrement pas partie de ses priorités.

Pour éviter la fermeture, LAMPIRIS, après réception du contrat, a immédiatement tenté d'envoyer une annulation au gestionnaire du réseau. LAMPIRIS a néanmoins reçu un message d'erreur du gestionnaire du réseau indiquant que la fermeture avait eu lieu. LAMPIRIS a donc envoyé une demande d'ouverture de compteur le 19/04/2016.

LAMPIRIS indique qu'il fallait suivre la procédure connue de Madame P. dès le début de la fourniture. En l'absence d'un contrat signé par Madame P. qui équivaut à une reconnaissance des conditions générales de vente, la firme LAMPIRIS ne pouvait approvisionner ce point de raccordement au-delà des trois mois prévus. LAMPIRIS ne pouvait agir différemment vis-à-vis de Madame P. Les procédures de la firme LAMPIRIS valent pour tous les clients qui s'abonnent via le formulaire de régularisation MOZA.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a indiqué que la procédure MOZA avait pris fin à la suite de la reprise durant trois mois par LAMPIRIS.

La procédure MOZA ne peut être arrêtée que s'il y a un contrat et un repreneur pour un point de fourniture. LAMPIRIS indique toutefois qu'il ne s'agit pas d'un contrat valable et que ce dernier n'a qu'une durée de trois mois.

D'après les factures déjà payées et non contestées, aux yeux du Service de Médiation, ceci semble correspondre à une acceptation de la fourniture. Le fournisseur devait par conséquent garantir une fourniture ininterrompue d'énergie électrique conformément à l'article 5, § 1 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.

Le fournisseur d'énergie LAMPIRIS ne pouvait donc pas demander de fermeture du compteur en raison d'une procédure interne visant à arrêter la fourniture à un client résidentiel.

127



Avis politique



Le Service de Médiation a élaboré deux avis politiques en 2017.

L'avis politique 17.010 du 13 juin 2017 concerne l'adaptation de la technique budgétaire du règlement intérieur qui permet au Service de Médiation de se constituer une réserve financière annuelle dont le montant ne peut excéder 15% des dépenses de fonctionnement annuelles.

Cette réserve est alimentée par l'excédent éventuel des recettes budgétées par rapport aux charges liquidées durant le même exercice budgétaire.

La réserve peut être utilisée pour couvrir les besoins suivants:

- 1° les besoins de trésorerie du service;
- 2° l'insuffisance éventuelle des recettes des redevances payées par les entreprises d'énergie dont il est question à l'article 39 § 3 du présent règlement d'ordre intérieur;
- 3° les difficultés temporaires ou imprévues que peut rencontrer le Service de Médiation dans l'exercice de ses missions autonomes.

Le règlement intérieur du Service de Médiation a entre-temps été approuvé par la ministre fédérale de l'Énergie, Madame M.C. Marghem, via

l'arrêté ministériel du 25 janvier 2018 publié dans le Moniteur belge le 8 février 2018.

L'avis politique 17.011 du 29 décembre 2017 a été rédigé à la demande de la Commission Économie de la Chambre et contient une analyse et un commentaire concernant la proposition de loi 2671 modifiant la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité en ce qui concerne la résiliation du contrat.

La version complète de cet avis politique est reprise ci-après, mais ne contient pas les annexes auxquelles il est fait référence et ce pour des questions de lisibilité.



L'AVIS 17.011 du 29 décembre 2017 à la Commission Économie, Politique scientifique, Éducation, Institutions scientifiques et culturelles nationales, Classes moyennes et Agriculture concerne la « proposition de loi 2671 modifiant la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité en ce qui concerne la résiliation du contrat, <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/2671/54K2671001.pdf> »

La proposition de loi 2671 précitée vise à interdire les dédommagements ou indemnités de rupture cachés ou déguisés quand des clients finaux d'électricité et de gaz naturel changent de fournisseur.

Le Service de Médiation souhaite tout d'abord donner un aperçu des pratiques du marché auxquelles la proposition de loi souhaite s'attaquer.





I. PRATIQUES DU MARCHÉ VISÉES

1) Redevance fixe pour une année entière

Depuis le 01/01/2015, le fournisseur d'énergie Essent a commencé à facturer la redevance fixe par année de livraison entamée. Les cartes tarifaires d'Essent ont été adaptées en ce sens que les tarifs « en euros/an » ont été modifiés « en euros/année de livraison entamée » :

CARTE TARIFAIRE DÉCEMBRE 2014

ELEKTRICITEIT VARIABEL GROEN C@RE (incl. 6% btw)		
ENKELVOUDIGE METER		
	1 jaar	Formule (excl. btw)
Abonnement (in euro/jaar)	10,99	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	7,25	0,1*Eindex(2011.0.3)+0,444

CARTE TARIFAIRE JANVIER 2015

ELEKTRICITEIT VARIABEL GROEN C@RE (incl. 6% btw)		
ENKELVOUDIGE METER		
	1 jaar	Formule (excl. btw)
Abonnement (in euro/jaar)	10,99	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	7,25	0,1*Eindex(2011.0.3)+0,444

Les cartes tarifaires ne donnent ensuite aucune information quant à cette méthode modifiée de facturation de la redevance fixe.

Cette pratique a été épinglée pour la première fois dans les médias le 10 août 2015 :

- http://www.standaard.be/cnt/dmf20150809_01811607
- <http://www.hln.be/hln/nl/943/Consument/article/detail/2417452/2015/08/10/Essent-straft-vertrekkende-energieklanten-af.dhtml>
- <http://www.tijd.be/netto/energie/Test-Aankoop-hekelt-illegale-vergoedingen-Essent/9663547>

Et Essent a également communiqué pour la première fois sur le sujet le même jour :

<https://service.essent.be/fr/communiques-de-presse/rectification-essentbe-ne-facture-pas-dindemnité-de-rupture>

Dans ce communiqué de presse du 10/08/2015, Essent annonce notamment que « les clients connaissent en outre ce mécanisme: plusieurs fournisseurs d'énergie facturent ce type de redevance fixe. »

Les fournisseurs d'énergie auxquels Essent fait référence sont Octa+ et Mega. Octa+ applique cette pratique depuis avril 2014 déjà. Mega applique cette pratique depuis juillet 2014 au moins.

La carte tarifaire d'avril 2014 d'Octa+ comporte la phrase suivante :

La redevance fixe s'applique pour toute la durée contractuelle et est payée par année entamée.

La carte tarifaire de juillet 2014 de Mega comporte la mention suivante :

La redevance fixe est fixée sur la durée du contrat, et est payée par année entamée.

L'argument d'Essent selon lequel les clients « connaissent ce mécanisme » est un peu simpliste étant donné qu'en janvier 2015, Octa+ et Mega disposaient d'une part de marché commune de 1,75%¹ pour l'électricité en Flandre.

À partir d'octobre 2016, Essent a modifié ses cartes tarifaires et ajouté les informations suivantes (en petits caractères et tout en bas de la page) :

³ *La redevance fixe est un coût d'abonnement annuel fixe qui est, par année de livraison entamée et quelle que soit votre consommation, prise en compte entièrement et en une fois sur votre première facture de décompte de l'année de livraison entamée.*

Voici un exemple de carte tarifaire de janvier 2017 avec laquelle une redevance fixe de près de 70 euros par année de livraison entamée est facturée pour un compteur simple et bi-horaire, ainsi que pour le gaz naturel.

¹ Marktaandeelen leveranciers VREG <http://www.vreg.be/nl/marktaandeelen-energieleveranciers>



ONZE ENERGIEPRIJZEN (incl. 21% btw)

ELEKTRICITEIT VAST GROEN*

	ENKELVOUDIGE METER	
	1 jaar	3 jaar
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	69,95	69,95
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,765	6,765

	TWEEVOLDIGE METER	
	1 jaar	3 jaar
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	69,95	69,95
Energieprijs dagtarief (in eurocent per kWh)	8,242	8,242
Energieprijs nachttarief (in eurocent per kWh)	5,693	5,693

	UITSLUITEND NACHTMETER	
	1 jaar	3 jaar
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	0	0
Energieprijs (in eurocent per kWh)	5,693	5,693

AARDGAS VAST

	1 of 3 jaar
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	69,95
Energieprijs (in eurocent per kWh)	2,997

ELEKTRICITEIT VARIABEL GROEN*

	ENKELVOUDIGE METER	
	1 jaar	Formule ¹
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	59,95	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,200	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) - 1,063$

	TWEEVOLDIGE METER	
	1 jaar	Formule ¹
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	59,95	
Energieprijs dagtarief (in eurocent per kWh)	7,200	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) - 1,889$
Energieprijs nachttarief (in eurocent per kWh)	5,456	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) - 0,448$

	UITSLUITEND NACHTMETER	
	1 jaar	Formule ¹
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	0	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	5,456	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) - 0,448$

AARDGAS VARIABEL

	1 of 3 jaar	Formule ¹
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	59,95	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	2,568	$0,1 \times (45\% \times \text{TTF}(1,0,3) + 55\% \times \text{HUB}(1,0,3)) + 0,679$

Depuis juillet 2017, le fournisseur d'énergie Luminus a également adapté ses cartes tarifaires pour le produit LUMINUS BE GREEN et ajouté ceci :

La redevance fixe est une redevance annuelle forfaitaire par raccordement au réseau d'électricité qui couvre tous les coûts d'exploitation fixes de Luminus. Pendant la première année où le client est chez Luminus pour un contrat de fourniture d'électricité, le client est tenu de verser l'intégralité de la redevance fixe par raccordement au réseau d'électricité, même s'il demande une rupture anticipée de son contrat. À partir de la deuxième année, la redevance fixe est uniquement imputée au prorata de la durée effective de la relation contractuelle entre le client et

Luminus pour la fourniture d'électricité. La redevance fixe est imputée à chaque décompte ou décompte de clôture.

Il convient de remarquer que la redevance fixe est en hausse et atteint actuellement des montants de 50, voire 70 euros et plus par source d'énergie et par an. Donc, en cas de résiliation anticipée du contrat d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel, le client final doit parfois s'acquitter de 100 euros et plus s'il change de fournisseur d'énergie avant la date de fin de son contrat d'énergie.

2) Réductions sur la facture d'énergie

Il s'agit ici de réductions associées à la conclusion d'un contrat d'énergie et qui sont accordées uniquement à l'expiration du contrat d'énergie (généralement après un an). Le Service de Médiation reçoit peu de plaintes sur cette pratique du marché même si cette dernière engendre une sanction pour les clients finaux qui résilient leur contrat d'énergie (annuel) avant qu'il soit terminé ou l'interrompent pour cause de changement de fournisseur. En effet, ils ne reçoivent pas la réduction promise contractuellement, pas même partiellement pour le nombre de mois au cours desquels ils ont été clients. Cette pratique est également visée par la

1. Vaste vergoeding en energiekost	
	Enkelvoudige meter
Vaste vergoeding ¹ (€ /jaar)	72,60
Energiekosten (c€ /kWh)	5,99
	Tweevoudige meter
Vaste vergoeding ¹ (€ /jaar)	72,60
Energiekosten dag (c€ /kWh)	6,81
Energiekosten nacht (c€ /kWh)	4,63
	Exclusief nacht meter
Vaste vergoeding ¹ (€ /jaar)	-
Energiekosten (c€ /kWh)	4,63

¹ Voor meer info: zie infra bij 'Informatie over uw tarief'.



présente proposition de loi, mais vu le nombre limité de plaintes, nous n'allons pas nous étendre sur la question, sachant que l'interdiction d'imputer un dédommagement ou une indemnité de rupture lors du changement de fournisseur d'énergie vise aussi l'arrêt de cette pratique.

II. LES DONNÉES DE PLAINTES

Du 01/01/2015 au 29/12/2017, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 273 plaintes de clients résidentiels contre ces fournisseurs, dont 238 contre Essent, 18 contre Octa+, 14 contre Luminus et 3 contre Mega :

	ESSENT	LUMINUS	MEGA	OCTA+	Total final
2015	45			8	53
2016	102		3	5	110
2017	91	14		5	110
Total final	238	14	3	18	273

Entre-temps, 107 recommandations non contraignantes ont déjà été envoyées et conclues, dont 103 contre Essent, 1 contre Mega et 3 contre Octa+. La recommandation contre Mega et deux des recommandations contre Octa+ ont été suivies par l'entreprise énergétique. 104 recommandations n'ont donc pas été suivies.

III. RÉGLEMENTATION

1) Dispositions du nouvel Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel

Le 28/06/2017, un nouvel Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz a été proposé et signé par le ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, monsieur Kris Peeters. Ce nouvel Accord reprend diverses dispositions relatives à la mise en compte forfaitaire de la redevance fixe pour les contrats à durée déterminée de plus d'un an.

2.2.5 Redevance fixe forfaitaire

Lorsque le consommateur se voit proposer un contrat à durée déterminée de plus d'un an qui prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée, son attention est explicitement attirée sur le caractère forfaitaire de cette redevance.

2.3.3 Facturation de la redevance fixe forfaitaire

Lorsqu'un contrat à durée déterminée de plus d'un an prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée, pour de tels contrats, le fournisseur d'énergie:

- fera soit baisser la partie forfaitaire de la redevance fixe par année contractuelle, à partir de la deuxième année contractuelle;
- soit facturera la redevance fixe pro rata temporis à partir de la deuxième année contractuelle;
- soit facturera la redevance fixe en partie forfaitairement et en partie pro rata temporis à partir de la deuxième année contractuelle;



À la suite d'une instruction non signée et non datée du SPF Économie, DG Réglementation économique, réf. E3-CONS-HRC-2017, cette pratique est entre-temps également autorisée pour les contrats d'énergie d'un an (voir annexe).

Alors même que le nouvel Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel comporte différentes dispositions, des imprécisions demeurent concernant l'imputation d'une redevance forfaitaire dans les cas suivants:

- un décès ou un déménagement: on peut difficilement planifier une date de déménagement à l'échéance d'un contrat d'énergie. Par exemple, si l'acte de vente est établi quelques jours après le renouvellement du contrat, le client final doit, pour ces quelques jours, payer la redevance fixe pour une année complète.
- une reprise fautive par un fournisseur: En cas de mystery switches, le fournisseur kidnappé établit automatiquement un décompte final dans lequel la redevance fixe est imputée forfaitairement. Si la livraison est ensuite relancée par ce fournisseur, la redevance fixe est à nouveau imputée forfaitairement sur le décompte suivant. Si les clients ne le remarquent pas, ils la paient donc deux fois de manière injustifiée.
- une reprise tardive par un fournisseur: Il arrive qu'en raison de la charge de travail ou de mécanismes de contrôle, le nouveau fournisseur ne procède pas au changement à la date de fin du contrat de l'ancien fournisseur. Si le changement est opéré ultérieurement, le client doit payer la redevance fixe à son ancien fournisseur pour une année complète. Le client doit de ce fait contacter lui-même les fournisseurs concernés pour récupérer le préjudice qu'il a subi.

2) Position des fournisseurs d'énergie

La redevance fixe sert à couvrir les frais engagés par le fournisseur d'énergie pour chaque client, principalement au début de l'année de livraison. Cette redevance n'est pas liée au préjudice que subit

le fournisseur d'énergie lors du départ du client ou consécutivement à ce départ. Il ne s'agit donc pas de frais/redevances supplémentaires imputés en raison de la rupture du contrat d'énergie.

Il n'existe pas de disposition interdisant l'imputation d'une redevance fixe par année de livraison entamée ou contraignant l'application au pro rata de la redevance fixe. Enfin, la réglementation pertinente autorise les entreprises à fixer librement leurs prix.

3) Position du ministre de la Protection des consommateurs

Dans une réponse à des questions parlementaires (voir rapport de commission CRIV 54 COM 753 du 18 octobre 2017), le ministre renvoie à l'analyse du SPF Économie qui dit que la redevance fixe forfaitaire n'est pas contraire à la réglementation. Cette redevance est en effet une composante tarifaire et non une redevance pour rupture.

Par ailleurs, le Service de Médiation est en possession d'une réponse que le ministre avait envoyée à un consommateur qui avait déjà introduit précédemment une plainte à propos de cette question auprès du Service de Médiation (également jointe en annexe et dans une forme anonymisée). Dans cette réponse, le ministre renvoie à nouveau à l'analyse juridique du SPF Économie.

Il convient de remarquer en l'espèce:

- a) que l'analyse (juridique) du SPF Économie n'est nullement en possession du Service de Médiation et n'est apparemment pas publique non plus;
- b) que le ministre, dans sa réponse au consommateur, déclare aussi que « *cette redevance fixe n'est pas contraire aux lois sur l'énergie et ne constitue pas une pratique commerciale déloyale envers le consommateur. Tel serait effectivement le cas si le montant de la redevance empêchait le consommateur de changer de fournisseur et de faire jouer la concurrence sur les prix.* »
- c) que le ministre déclare en conclusion dans sa réponse au consommateur: « *Je peux comprendre que le médiateur veuille plaider en faveur d'une interdiction, mais je pense que l'on peut attendre*





de sa part à ce qu'il se range à l'interprétation juridique de l'autorité compétente.»

4) Position du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation de l'Énergie estime que la facturation de la redevance fixe est une forme déguisée d'indemnité de rupture, quel que soit son nom, et quelle que soit la manière dont ces indemnités sont communiquées, établies dans les conditions contractuelles ou portées en compte sur la facture de clôture.

L'article 18 §2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également clair à cet égard et n'est pas sujet à interprétation :

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

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1^{er}.

Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit lui octroyé par l'alinéa 1^{er}, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. (parties de phrases soulignées par le Service de Médiation de l'Énergie)

Une disposition similaire figure à l'article 15/5bis, §11/3 de la Loi gaz. Ces dispositions sont contraignantes, ce qui signifie notamment qu'il n'est pas possible d'y déroger par une clause contractuelle dans les conditions générales ou particulières ou dans une convention conclue par les entreprises énergétiques, même s'il n'est pas expressément question, dans ces clauses, d'une indemnité pour résiliation du contrat, mais que cela a de facto le même effet.

Le Service de Médiation de l'Énergie constate par conséquent que la facturation d'une redevance fixe pour une année entière, alors que le client résilie son contrat de manière anticipée, est contraire à la loi. En effet, les indemnités de rupture dues par les consommateurs et les P.M.E. ont été supprimées pour permettre aux clients finaux de changer plus rapidement et facilement de fournisseur.

Le montant de ces indemnités est également en hausse. Alors qu'au début de cette pratique du marché, il s'agissait de frais d'abonnement légèrement supérieurs à 10 euros par an, il est désormais question de redevances fixes forfaitaires supérieures à 70 euros par an et par source d'énergie.

L'imputation d'une redevance fixe par année de livraison entamée réintroduit un frein financier lors du changement de fournisseur d'énergie. Si, après quelques mois, le client reçoit une proposition intéressante d'un autre fournisseur, cette redevance le retient en effet de l'accepter, puisqu'il devra de toute façon payer la redevance fixe pour une année complète à son ancien fournisseur.

Afin de ne subir aucun préjudice en cas de changement de fournisseur, le client ne peut donc rendre ce changement effectif qu'à la date d'échéance de son contrat. Sinon il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas fait usage. En outre, il devra éventuellement payer une nouvelle redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

En ce qui concerne le renvoi à une réglementation tarifaire qui serait contraire aux directives européennes, le Service de Médiation de l'Énergie déclare que la Commission européenne, dans le cadre du Clean Energy Package qui est examiné actuellement au sein du Parlement européen, appelle à la suppression des seuils qui entravent le changement de fournisseur, y compris les redevances injustifiées.

IV. CONCLUSION

Cette proposition de loi fait suite à la proposition de modification de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz





naturel formulée par le Service de Médiation dans son avis politique 16.009 du 15 avril 2016 concernant les « Propositions de modification et d'amélioration de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel » <https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-16009-concernant-laccord-du-consommateur>).

« *Proposition de modification de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel* »

Le service de Médiation propose d'ajouter les parties soulignées dans le point III.2.1. actuel:

En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours, il n'est jamais porté en compte au consommateur un dédommagement ou une indemnité de rupture, quel qu'en soit le nom. La restitution d'une quelconque réduction de prix définitivement acquise n'est pas exigée. Ces règles valent également en cas de switch effectif avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois. Les coûts ou les indemnités déjà facturés sont remboursés au prorata de la période de fourniture non utilisée.»

Une autre solution possible, selon le Service de Médiation, est l'interdiction de la facture d'une redevance fixe pour que cette indemnisation des frais de dossier ne soit plus traitée que par l'intermédiaire des prix de consommation ou des tarifs par kWh appliqués par le fournisseur. Cela augmente la transparence et, surtout, la possibilité de comparer les prix.

La nouvelle réglementation contenue dans l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel sur l'imputation de la redevance fixe est en effet, selon le Service de Médiation, contraire à la loi sur l'électricité et le gaz. Le Service de Médiation se tient à cette position, d'autant plus que cette pratique du marché est défendue par le ministre de la Protection des consommateurs avec :

- un renvoi à l'analyse (juridique) du SPF Économie dont la reproduction écrite n'est pas connue du Service de Médiation et n'a pas non plus été rendue publique;

- une instruction du SPF Économie, DG Réglementation économique, réf. E3-CONS-HRC-2017, qui autorise également l'imputation d'une redevance fixe pour une année entière pour les contrats d'énergie d'un an, alors que l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel fait uniquement mention de contrats d'énergie de plus d'un an. En outre, cette instruction n'est pas signée par le fonctionnaire compétent et n'est même pas datée;

- l'affirmation comme quoi il serait question d'une infraction aux lois sur l'énergie et d'une pratique commerciale déloyale « si le montant de la redevance empêchait le consommateur de changer de fournisseur et de faire jouer la concurrence sur les prix », ce qui, vu les montants des frais d'abonnement et de redevances fixes pouvant même dépasser les 70 euros par an et par vecteur d'énergie, est effectivement le cas chez différents fournisseurs et l'on ne peut pas exclure que d'autres fournisseurs encore mettront en œuvre cette pratique au plus tard le 1^{er} septembre 2018;

- une attente du ministre qui souhaite voir le médiateur se ranger à l'interprétation juridique de l'autorité compétente.

Le médiateur tient à rappeler, en particulier en ce qui concerne ce dernier argument du ministre, l'article 27, §2 de la loi électricité qui détermine que « *Dans l'exercice de ses attributions, le service de médiation pour l'énergie ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.* »

Cette disposition légale décrit le cadre de travail d'un médiateur à part entière qui travaille sur la base de textes de loi ou de règlements, mais qui se laisse également guider par le principe d'équité ou de justice. En outre, le médiateur ne reçoit de directives de personne et il organise lui-même son travail.

Le Service de Médiation de l'Énergie tient enfin encore à ajouter au présent avis que des vérifications sont actuellement réalisées afin de savoir si une action collective ou une action en réparation collective est possible en vertu du Code de droit économique





(CDE) contre cette pratique du marché consistant à imputer une redevance fixe pour une année entière en cas de résiliation anticipée du contrat d'énergie. Cette action peut être intentée uniquement par le Service de Médiation pour le Consommateur et exclusivement en vue d'un règlement collectif (voir art. XVII.39, 3° CDE). Sur ce plan aussi, le Service de Médiation de l'Énergie entend encore attirer l'attention sur un éventuel renforcement du CDE de la sorte:

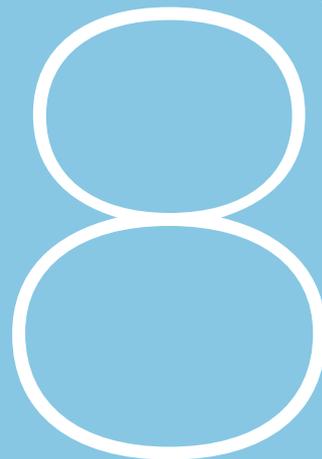
- 1) prévoir la possibilité d'intenter une action collective pas seulement pour le Service de Médiation pour le Consommateur, mais aussi pour les services de médiation distincts agréés par le SPF Économie comme entités chargées du règlement extra-judiciaire de litiges, et en particulier donner au Service de Médiation de l'Énergie la possibilité d'agir en tant que représentant d'un groupe de consommateurs contre, in casu, une violation potentielle de la loi électricité et gaz, pour laquelle une action en réparation collective est plus efficace qu'une action individuelle d'un seul consommateur;

- 2) ne pas limiter non plus cette action en réparation collective à un règlement collectif, mais également donner la possibilité aux services de médiation distincts d'intenter une procédure sur le fond devant le tribunal de première instance de Bruxelles (actuellement, cette procédure sur le fond peut être intentée uniquement par les membres agréés du Conseil de la Consommation, à l'instar d'organisations des consommateurs).





Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux



A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des types de plaintes reçues et traitées en 2017 par tous les services fédéraux et régionaux compétents dans le domaine de l'énergie.

Le Service fédéral de Médiation utilise également ces données pour établir son rapport concernant les plaintes des consommateurs dans le domaine de l'électricité et du gaz, destiné à la Commission européenne.

Pour être complet, voici un aperçu de ces instances compétentes pour le traitement des plaintes:

- le Service de Médiation de l'Énergie;
- la Direction générale de l'Inspection économique du SPF économie, PME, Classes moyennes et Énergie;
- la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG);
- le régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz (VREG);

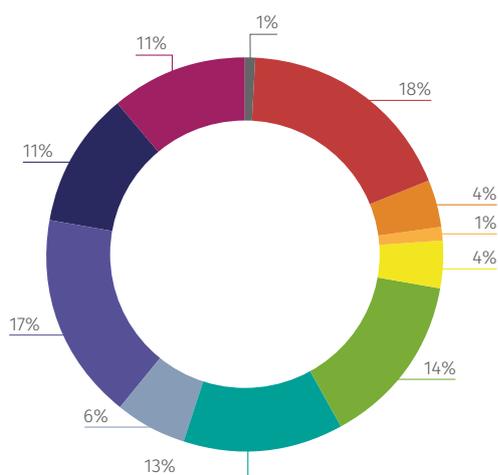
- la Commission bruxelloise de Régulation du Gaz et de l'Électricité (BRUGEL);

- le Service régional de Médiation pour l'Énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission wallonne pour l'Énergie).

Grâce à ce système de reporting, la recommandation de la Commission européenne du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée de répartition et de reporting des plaintes et questions des consommateurs est suivie (C(2010)3021 définitif).

Au total, les différentes instances compétentes pour le traitement des plaintes en Belgique ont traité 7.493 plaintes de consommateurs concernant le





- Raccordement au réseau
- Compteurs
- Service à la clientèle
- Qualité de fourniture
- (Dés)Activation
- Problèmes de facturation
- Prix/Tarif
- Switch fournisseur
- Pratiques commerciales déloyales
- Problèmes de paiement
- Compétences régionales

marché de l'électricité et du gaz naturel. Vous trouverez ci-contre la subdivision par type de plainte:

B. Nombre de demandes d'information

Le Service de Médiation est compétent pour le règlement alternatif des litiges et ne traite donc pas, en principe, des demandes d'informations, excepté lorsque l'information a trait à la procédure de traitement des plaintes.

Le Service de Médiation reçoit néanmoins régulièrement des demandes d'informations et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2017, il y a eu plus de 4.000 demandes écrites et orales. Cela



représente une moyenne de près de 20 demandes ou appels par jour ouvrable.

Le Service de Médiation essaie d'y répondre dans la mesure du possible ou à tout le moins d'orienter, au minimum, la personne vers les services fédéraux ou régionaux compétents.

Les demandes d'information téléphoniques concernaient, pour plus de la moitié :

- la procédure de traitement des plaintes;
- les procédures dites d'urgence ou les appels de ménages ou d'entreprises qui sont menacés de coupure d'accès au réseau de distribution ou les demandes de (nouveau) raccordement d'urgence;
- les compétences des services fédéraux ou régionaux, comme l'évolution des prix de l'énergie et des tarifs de distribution, la comparaison des prix entre les fournisseurs, les pratiques commerciales des fournisseurs, les tarifs sociaux et toutes sortes de taxes/prélèvements.

Avec cette mission d'information, le Service de Médiation respecte la réglementation européenne, en particulier le 3^e paquet énergie qui stipule que tout État membre doit mettre en place un guichet d'information unique. Dans le contexte belge, ce rôle est actuellement rempli par les différents acteurs fédéraux et régionaux parmi lesquels le Service de Médiation dans le cadre du traitement des plaintes.

Cependant, près de la moitié des demandes téléphoniques concernaient des questions qui étaient en premier lieu destinées au fournisseur d'énergie ou au gestionnaire de réseau de distribution. Ces appels montrent que les entreprises d'énergie ne sont pas encore suffisamment accessibles pour leurs clients. C'est ainsi que ceux-ci aboutissent au Service de Médiation, dont les coordonnées figurent également sur la facture d'énergie.

C. Service de Médiation pour le Consommateur

Au niveau fédéral, le Service fédéral de Médiation pour le Consommateur est opérationnel depuis

le 1^{er} juin 2015. Les deux services de médiation de l'énergie font partie du Comité de direction du Service de Médiation pour le Consommateur et assument avec les collègues des différents services de médiation économique (télécommunications, secteur postal, voyageurs ferroviaires, services financiers, assurances), la gestion du Service de Médiation pour le Consommateur pour ce qui concerne le personnel, les marchés publics, le budget, les finances, les TIC, la gestion des plaintes, etc.

Le Service de Médiation pour le Consommateur est reconnu comme entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et est chargé des tâches suivantes :

- 1) informer les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations, en particulier des possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
- 2) recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire et la transférer aux autorités compétentes ou la traiter lui-même;
- 3) agir lui-même en cas de demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour lequel aucune entité qualifiée n'est compétente.

Les consommateurs peuvent introduire leur plainte à l'aide d'un formulaire en ligne sur www.mediationconsommateur.be. Pour toute demande d'information, le consommateur peut aussi téléphoner au 02/702.52.00. Il est possible de déposer une plainte sur place ou par lettre à l'adresse North Gate II, boulevard du Roi Albert II, 8 bte 1 à 1000 Bruxelles.



Service de Médiation pour le Consommateur



Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie



Outre leurs activités liées au règlement des litiges, les médiateurs ont, dans le cadre de leurs missions légales, également participé à d'autres activités.

A. À l'échelle européenne et internationale

- Réseau 'National Energy Ombudsman Network - NEON'



Le réseau NEON a été créé lors du London Citizens' Energy Forum de 2011.

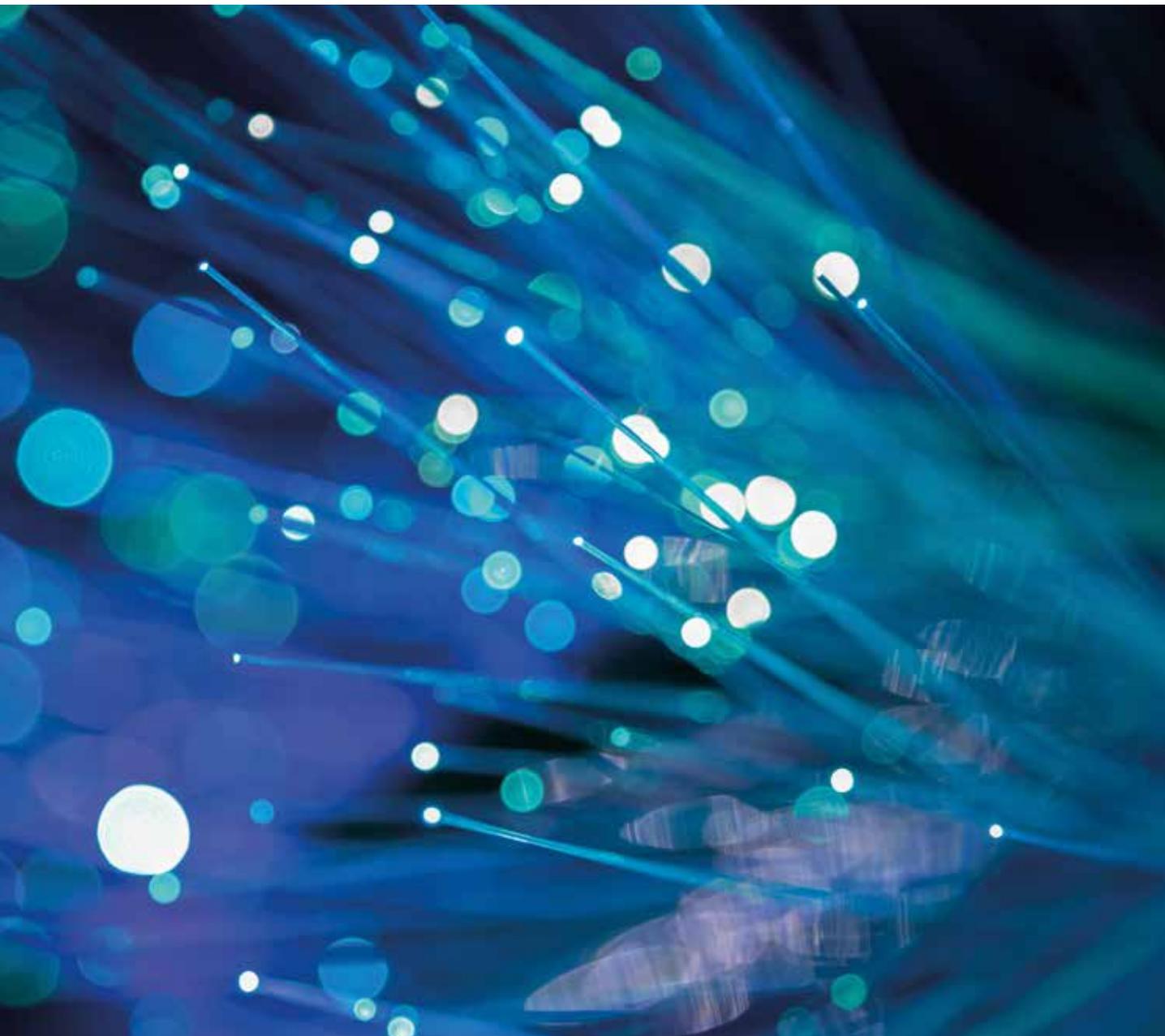
NEON est un réseau européen indépendant, non marchand, constitué de médiateurs et de services de médiation dans le secteur de l'énergie, reconnu comme une entité de résolution alternative de litiges indépendante dans les différents pays. Les membres de NEON satisfont aux conditions figurant dans les Directives européennes 2009/72 et 73 (troisième paquet Énergie), et la Directive



2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le Règlement (UE) 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

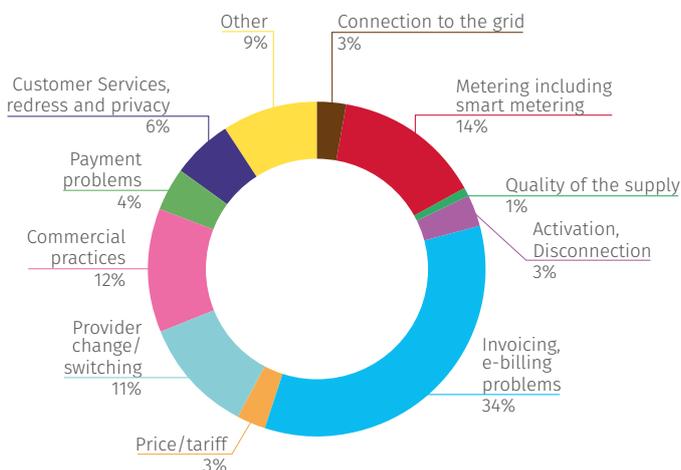
Étaient membres du NEON au 1^{er} janvier 2017 les services de médiation autonomes et indépendants de la Belgique, de la France, du Royaume-Uni, de l'Italie, de l'Irlande et de la région de Catalogne en





Espagne. Le service de médiation du régulateur wallon pour l'énergie (la CWaPE) a également rejoint le réseau en 2017.

Le « National Energy Ombudsman Network » (NEON) s'est réuni quatre fois en 2017: le 17 janvier à Paris, les 20 et 21 mars à Bruxelles, les 15 et 16 juin à Barcelone et le 10 octobre à Warrington au Royaume-Uni. Au total, les membres de NEON ont reçu 103 835 plaintes en 2016.





La majorité des plaintes concernaient des litiges portant sur les factures (électroniques) (34%), le comptage (14%), les pratiques commerciales (12%) et les changements de fournisseur (11%).

Le 21 mars 2017, NEON a organisé, dans les locaux du CEER à Bruxelles, une conférence sur le « code de la consommation et les nouveaux consommateurs » dans le secteur de l'énergie, avec la collaboration de la Commission européenne (DG Énergie et DG Justice et Consommateurs) et la présence de l'eurodéputée Theresa Griffin. Un recours aisé des consommateurs d'énergie pour accéder à la réparation est essentiel pour l'engagement de tous les consommateurs, prosommateurs et consommateurs vulnérables. Les médiateurs indépendants et les organes de résolution extrajudiciaire des litiges s'occupant du secteur de l'énergie peuvent jouer un rôle positif en améliorant l'expérience du consommateur et en contribuant au changement.

Le Service de Médiation, en tant que membre de NEON, a participé les 30 et 31 mai 2017 à la neuvième rencontre du Citizens Energy Forum organisée par la Commission européenne. Ce Forum annuel se focalise sur le rôle du consommateur dans le marché de l'énergie. Les conclusions sont en faveur de l'autonomisation des mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges pour traiter les plaintes des consommateurs sur les marchés de l'énergie, y compris les offres groupées, et les nouveaux fournisseurs de produits et de services tels que les agrégateurs. En outre, le Forum a exprimé le souhait que le règlement obligatoire des différends tel qu'établi dans le troisième paquet Énergie soit maintenu, ce qui signifie que la référence actuelle à la nécessité pour les États membres d'assurer l'existence d'un médiateur indépendant de l'énergie (ombudsman) et l'obligation d'utiliser la résolution extrajudiciaire des litiges, soient rétablies.

NEON a publié 11 communiqués de presse sur son site web www.neon-ombudsman.org.

LES OBJECTIFS DE NEON

- promouvoir le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Europe dans le respect des

recommandations de la Commission et des Directives de l'UE;

- favoriser et renforcer la protection et les intérêts du consommateur d'énergie;
- représenter les membres au niveau européen et faire le lien avec les intervenants européens dans les domaines de l'énergie et de la consommation;
- faciliter l'échange d'informations, l'expérience et les bonnes pratiques entre les membres.

LES VALEURS DE NEON

- indépendance: les services sont complètement indépendants des entreprises dont les plaintes sont traitées; les entreprises n'ont pas de contrôle sur les activités des membres de NEON, ce qui garantit leur impartialité;
- transparence: les membres publient des rapports annuels, des recommandations, des détails sur notre financement et des indicateurs de performance;
- respect des principes d'équité;
- efficacité;
- prise en considération de tout(e) législation, contrat et réglementation et des codes de conduite ou de pratique pertinents.

LES ACTIVITÉS DE NEON

Les membres de NEON traitent les litiges du consommateur, sans discrimination en tenant compte de la réglementation nationale et de la législation. Ils accordent une attention particulière aux consommateurs vulnérables.

Leur service est gratuit pour le consommateur.

Les membres de NEON acceptent les plaintes qui ont été traitées dans un premier temps avec l'entreprise d'énergie concernée, mais qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante ou pour lesquelles il n'y a pas eu de réponse dans le délai imparti.

Les membres de NEON utilisent différents processus de résolution des litiges incluant l'arrangement à l'amiable, les recherches de solutions et les recommandations. Les membres de NEON collaborent avec les autorités nationales et les régulateurs afin d'améliorer l'expérience de la protection des consommateurs des clients du secteur énergétique.





Informations complémentaires et contact via l'adresse e-mail: neon@ombudsman-services.org et le site web <http://www.neon-ombudsman.org>.

NEON a été invité à présenter sa vision sur la médiation à l'occasion d'une cinquantaine de conférences et d'événements européens et a été, entre autres, représenté aux événements suivants:

- participation au Forum des Citoyens de l'Énergie de Londres les 30 et 31 mai 2017;
- participation à la semaine européenne de l'énergie durable de la Commission européenne du 19 juin 2017;
- participation à la Conférence sur la régulation dans l'électricité de la Commission européenne le 27 novembre 2017 à Florence en Italie;
- participation à des rencontres bilatérales avec des représentants de la DG Justice et Consommateurs de la Commission européenne en février et mai 2017;
- participation à des rencontres bilatérales avec des parlementaires européens et leurs représentants (février, juin et septembre 2017);
- participation et intervention de NEON et rencontres bilatérales avec le Comité économique et social européen en mars, juin et septembre 2017;
- participation à différentes conférences et tables rondes du CEER (Council of European Energy Regulators), notamment à la conférence des consommateurs du 28 novembre 2017, et à un atelier du groupe de travail PEER (www.ceer.eu/peer) sur la coopération plurisectorielle des acteurs protégeant les droits des consommateurs;
- participation et intervention lors d'événements organisés par des acteurs privés (représentants d'intérêts, think tanks), notamment CERRE, GEODE, et I-COM;
- participation et interventions à l'occasion d'événements internationaux sur les formes alternatives de règlement des litiges pour les consommateurs, notamment à Zagreb en Croatie au 8e forum de

la médiation de la Chambre de Commerce de Croatie et devant le Parlement ukrainien à Kiev le 8 décembre 2017.

NEON s'est également associé au lancement à l'automne 2017 du projet de recherche sur l'accès à la justice pour les consommateurs vulnérables et consommateurs d'énergie en Europe « Just Energy ». Le Dr Naomi Creutzfeldt (Université de Westminster) et le Dr Chris Gill (Université de Glasgow) ont reçu un financement du Conseil de recherche économique et sociale du Royaume-Uni pour un projet qui durera trois ans, jusqu'en août 2020.

B. À l'échelle fédérale

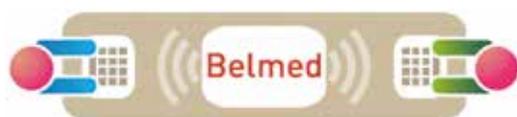
- Le médiateur néerlandophone a participé, le 24 mai 2017 au groupe de travail « Simplification de la facture énergétique » dans les locaux de la Fondation Roi Baudouin, à l'invitation du comité d'experts de la Plateforme belge de lutte contre la précarité énergétique. Le 13 octobre 2017, le Médiateur a commenté 17 propositions du groupe de travail.
- Participation à la table ronde le 13 avril 2017 sur le nouveau « Market Design » européen dans les locaux et à l'invitation du SPF Économie, direction générale de l'énergie.
- Participation le 9 juin 2017 à l'assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) à Anvers. Le 15 décembre 2017, une assemblée générale du CPMO, à l'occasion de laquelle une présentation sur le Règlement général sur la protection des Données est discutée, s'est également tenue à Namur. Les internautes trouveront sur le nouveau portail www.ombudsman.be des informations au sujet de tous les médiateurs et services de médiation membres de la CPMO. Tous ces médiateurs ont également convenu de réorienter si nécessaire les consommateurs vers le médiateur compétent de la CPMO.

Ombudsman.be
LUISTEREN, BEMIDDELEN, VERBETEREN





- Le médiateur néerlandophone a participé le 22 juin 2017 au 20^e anniversaire du Service de Médiation de Gand.
- Divers contacts visant au suivi de la plate-forme Belmed. Belmed est la plateforme en ligne de règlement des litiges de consommation (www.belmed.fgov.be). Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a été parmi les premiers partenaires de Belmed. Cette plateforme offre à la fois un espace d'information sur ce qui se fait en matière de règlement amiable de litiges en Belgique et un espace sécurisé et confidentiel pour tenter une médiation neutre avec un tiers neutre. Le médiateur de l'énergie a reçu, via Belmed, plus de 50 plaintes depuis sa création.



- Le 16 octobre 2017, le médiateur néerlandophone a participé au comité de pilotage de la recherche 2GENDERS. 2GENDERS (Generation and Gender Energy Deprivation: Realities and Social Policies) pour discuter des recommandations formulées par les universités de Mons, d'Anvers et de Louvain-la-Neuve sur la base des résultats finaux de l'enquête qualitative réalisée dans les 3 Régions. C'est un projet de recherche qui se focalise sur la précarité énergétique en Belgique. La précarité énergétique est l'impossibilité de garantir un approvisionnement énergétique suffisant dans le logement. Le projet veut décrire le phénomène et identifier les couches de la population affectées. Il veut clarifier les relations entre la pauvreté énergétique et les relations sociales, la mobilité et l'état de santé. Le projet a pour but d'aborder et de proposer des actions concrètes impliquant une série de personnes concernées notamment celles affectées par la pauvreté énergétique. Une attention spécifique portera sur les aspects liés au genre et aux rapports entre générations de la pauvreté énergétique. Le but final est de présenter aux décideurs politiques un panel d'options politiques et de recommandations, fondées de façon théorique et empirique,

afin de faire reculer la pauvreté énergétique et ses conséquences.

Le projet vise ainsi la formulation de recommandations politiques et s'inscrit dans le cadre d'une collaboration multidisciplinaire et internationale entre l'Université catholique de Louvain, Universiteit Antwerpen, l'Université de Mons et l'University of Birmingham. Il est financé pendant quatre ans (2014-2017) par l'administration de la politique scientifique fédérale belge.

- Participation à l'événement annuel de la FEBEC le 7 juin 2017, à la suite de l'Assemblée générale de la FEBEC.
- Participation à l'assemblée générale de INTER-REGIES le 8 juin 2017.
- Présentation par le médiateur néerlandophone le 14 juin 2017 portant sur le rôle des consommateurs dans le « Clean Energy Package » dans les locaux du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale à l'invitation du SPF Économie, direction générale de l'énergie.
- Participation du médiateur néerlandophone à la réunion du 12 octobre 2017 sur les indicateurs du Rapport national 2016 des régulateurs dans les locaux et à l'invitation du régulateur fédéral, la CREG.

C. À l'échelle régionale

Le Service de Médiation a également participé à plusieurs initiatives régionales organisées par le secteur de l'énergie.

I. Dans la Région flamande :

- Présentation du plan d'entreprise 2017 de la VREG le 20 janvier 2017.
- Participation le 24 février 2017 à une réunion de projet à l'invitation de Samenlevingsopbouw Vlaanderen, Projet Énergie et Pauvreté, avec présentation des chiffres clés du rapport annuel 2016.





- Réunion avec le gestionnaire de réseau de distribution Eandis le 17 mars 2017 sur le facteur « qualité de service » dans le cadre de la convention que le Service de Médiation a conclue avec le régulateur flamand, la VREG.
- Participation aux initiatives de formation organisées par le CPAS d'Anvers le 20 février 2017 et par l'ASBL Vlaams Huurderplatform le 31 mars 2017 à Anvers.
- Participation à la présentation du rapport d'activités 2016 du Service de Médiation du gestionnaire de réseau de distribution Infrac le 9 juin 2017.
- Participation au groupe de travail Énergie et Pauvreté le 22 mai 2017 dans les locaux du VREG et le 28 septembre 2017 dans les locaux du Point d'appui pour la lutte contre la pauvreté, l'Insécurité d'existence et l'Exclusion sociale en présence de représentants du cabinet du ministre flamand compétent pour l'Énergie, des gestionnaires de réseau flamands Eandis et Infrac, de la VREG, du VEA, du Point d'appui Lutte contre la pauvreté, des CPAS d'Anvers, de Gand et de Sint-Katelijne-Waver, du VVSG, de l'Université d'Anvers et de Samenlevingsopbouw Vlaanderen. Lors de la réunion du 22 mai 2017, le médiateur a présenté le rapport 2016 du Service de Médiation et lors de la réunion du 28 septembre 2017, le Médiateur a présenté son premier commentaire sur le nouvel accord des consommateurs.
- Formation organisée le 12 septembre 2017 par la Cellule sociale Énergie de la Fédération des CPAS de l'Union des villes et communes de Wallonie sur le nouvel Accord du consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité.
- Participation à la consultation sur le futur des réseaux énergétiques organisée par l'ICEDD le 3 octobre 2017 - présentation des scénarios d'évolution des réseaux énergétiques wallons.

III. À Bruxelles:

- Participation aux différentes réunions du Réseau de vigilance du contentieux en énergie.

II. En Wallonie:

- Participation aux rencontres citoyennes du RWADE le 20 janvier 2017.
- Participation au colloque du RWADE le 27 avril 2017 - Précarité énergétique: « De la privation de sens au pouvoir d'air ».
- Formation organisée par Énergie Info Wallonie et donnée aux travailleurs sociaux à Verviers le 13 juin 2017 sur la procédure en matière de médiation en énergie.



Diffusion du rapport d'activités



Le Service de Médiation remet chaque année un rapport de ses activités et de ses missions au Ministre fédéral de l'Énergie et à la Chambre des représentants. Ce rapport annuel est mis à disposition du public et le Service de Médiation l'envoie donc aussi:

- aux membres du gouvernement fédéral;
- aux membres du Sénat;
- aux membres belges du Parlement européen;
- aux membres des gouvernements régionaux compétents en matière d'énergie;
- aux membres du Parlement flamand, du Parlement wallon et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale;
- aux Directions générales de l'énergie et de la justice et des consommateurs de la Commission européenne;
- à la Direction générale de l'Énergie, la Direction générale de l'Inspection économique et la Direction générale de la Réglementation économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie;
- à la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG), au régulateur flamand du marché

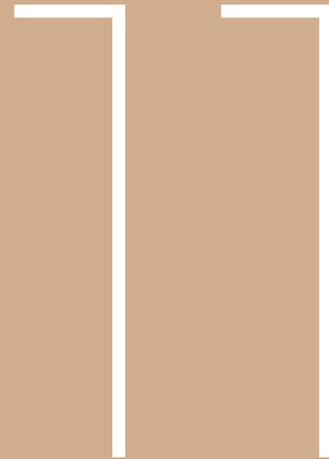


de l'Électricité et du Gaz (VREG), à la Commission de régulation de l'Énergie en Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL) et au Service régional de Médiation pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie);

- aux fournisseurs d'énergie, aux gestionnaires de transport et de distribution;
- à la presse.

Enfin, le rapport d'activités est envoyé sur simple demande et gratuitement à toute personne qui en fait la demande. Vous pouvez également le consulter sur le site Internet du Service de Médiation de l'Énergie: www.mediateurenergie.be

Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie



150

PLAINTES EN NÉERLANDAIS

Ombudsdienst voor Energie
De heer Eric Houtman, Ombudsman
Koning Albert II-laan 8 bus 6
1000 Brussel
Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
[http://www.ombudsmanenergie.be/nl/
klacht-indienen](http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen)

PLAINTES EN FRANÇAIS ET EN ALLEMAND

Service de Médiation de l'Énergie
Monsieur Philippe Devuyt, Médiateur
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6
1000 Bruxelles
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
[http://www.mediateurenergie.be/fr/
introduire-une-plainte](http://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte)

Des brochures sur les missions et le fonctionnement du Service de Médiation sont disponibles gratuitement et sur simple demande en français, en néerlandais et en allemand ou dans les deux langues nationales.



L'alternative pour vos litiges en énergie

SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6
B-1000 Bruxelles
www.mediateurenergie.be