

Rapport  
d'activité  
**2012**



# TABLE DES MATIÈRES

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2012

<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>3</b>	<b>J. Nombre de plaintes par catégorie de plainte et par entreprise d'énergie</b>	<b>20</b>
A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie	3	i. Par catégorie de plainte	20
B. Organisation du Service de Médiation de l'Énergie	5	ii. Par entreprise d'énergie	21
C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie	6		
<b>2. PLAINTES REÇUES EN 2012 PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE</b>	<b>11</b>	<b>3. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES)</b>	<b>33</b>
A. Évolution mensuelle des plaintes	11	A. Nombre de plaintes recevables	33
B. Modes de dépôt	12	B. Nombre de plaintes irrecevables	33
C. Nombre de plaintes par province / Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale	12	C. Nombre de plaintes hors compétence	34
D. Nombre de plaintes par région	13	D. Nombre de plaintes clôturées	35
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique	13	E. Nombre de plaintes fondées ou non fondées	36
F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie	13	F. Plaintes recevables par catégorie de plainte et par entreprise d'énergie	37
i. Nombre de plaintes par fournisseur	14	G. Nombre de plaintes selon le résultat	49
ii. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution	16	i. Plaintes retirées	49
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région	17	ii. Accord avec règlement à l'amiable	49
H. Nombre de plaintes par domaine de compétence	18	iii. Accord partiel avec règlement à l'amiable	49
i. Compétence fédérale exclusive	18	iv. Nombre de recommandations	49
ii. Compétence régionale exclusive	18	v. Absence d'accord	50
iii. Compétence fédérale et régionale	19	vi. Compensations financières	50
I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final	19	<b>4. EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE</b>	<b>53</b>
i. Par type d'énergie	19		
ii. Par client final	20	<b>5. RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS</b>	<b>67</b>
		i. Suivies par l'entreprise d'énergie	68
		ii. Pas suivies par l'entreprise d'énergie	79
		iii. Partiellement suivies par l'entreprise d'énergie	111

6. AVIS POLITIQUE	115
7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX	119
A. Collaboration avec d'autres services fédéraux et régionaux	119
B. Nombre de plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux	120
C. Nombre de demandes d'information	121
8. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE	123
A. A l'échelle européenne	123
B. A l'échelle fédérale	126
C. A l'échelle régionale	127
9. DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS	129
10. ANNEXE	131
Avis 12.004 sur l'achèvement de l'accord sectoriel « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel ».	
COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE	160

# “ CONSIDÉRATION ”



LE MÉDIATEUR TRAITE LA  
RÉCLAMATION D'UNE PERSONNE  
À L'ÉGARD D'UN SERVICE  
ADMINISTRATIF OU D'UNE  
ENTREPRISE LORSQUE CELUI-CI  
N'EST PAS PARVENU À TROUVER  
UNE SOLUTION

8.331

plaintes  
en 2012

## 1

## INTRODUCTION

A. FONCTIONNEMENT DU  
SERVICE DE MÉDIATION  
DE L'ÉNERGIE

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu 8.331 plaintes au total durant l'année de fonctionnement 2012 (contre 8.736 plaintes en 2011).

Cette légère baisse du nombre de plaintes est à attribuer principalement à la décision du gouvernement, qui, depuis le 13 septembre 2012, interdit aux fournisseurs d'énergie de demander des indemnités de rupture de contrat aux particuliers et aux PME en cas de changement de fournisseur d'énergie, et ce moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois (loi du 25 août 2012 portant des dispositions diverses en matière d'énergie – Moniteur Belge du 3 septembre 2012).

Comme les années précédentes, les plaintes reçues en 2012 avaient trait principalement (pour plus de 20 % des sortes de plaintes) à des litiges concernant :

- le traitement des données de comptage à l'occasion du relevé annuel, d'un déménagement ou de l'occupation d'une habitation, de l'installation de panneaux solaires ...
- la clarté de la facture d'énergie, des conditions contractuelles et des prix et tarifs appliqués,
- le paiement des factures, par exemple les plans de paiement échelonné, les remboursements (tardifs), le paiement par domiciliation, les régimes de garantie, la (menace de) résiliation du contrat de livraison d'énergie ou les clôtures pour défaut de paiement.

En 2012, le Service de Médiation de l'Énergie a également traité un nombre de types de plaintes spécifiques comme :

- le traitement des déménagements (plus de 800 plaintes) ;
- le calcul et l'imputation des factures d'acompte (plus de 700 plaintes) ;
- la lisibilité des factures et la clarté de prix et tarifs appliqués (plus de 1.500 plaintes) ;
- la facturation de frais administratifs et de garanties (plus de 1.000 plaintes).

Les autres plaintes reçues se rapportaient à la qualité de la prestation de service, les pratiques de ventes et de marketing des fournisseurs d'énergie et à un certain nombre de compétences régionales comme les raccordements au réseau, les drops de clients et les pannes de courant.

Pour la résolution d'une série de problèmes en rapport avec la lisibilité de la facture d'énergie, la transparence des prix, le calcul des acomptes, les conditions





contractuelles, le service à la clientèle et la gestion des plaintes par les fournisseurs d'énergie, le Service de Médiation de l'Énergie a formulé au Secrétaire d'Etat à l'Énergie le 1<sup>er</sup> octobre 2012 un avis politique circonstancié (avis 12.004). Cet avis a pour objectif de compléter l'accord sectoriel "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel", comme prévu par la loi précitée du 25 août 2012.

Enfin, le Service de Médiation a également tenté de porter au niveau européen le débat sur la protection des consommateurs et les alternatives en termes de règlement de contentieux dans le secteur de l'énergie, en partageant de son expérience en Belgique lors de sa participation au "London Citizens Energy Forum" organisé par la Commission européenne les 13 et 14 novembre 2012 ainsi qu'aux rencontres préparatoires des services DG Energie et DG Sanco, et en poursuivant également le développement et la représentation de NEON (National Energy Ombudsman Network) en collaboration avec les collègues/Médiateurs de l'Énergie français, anglais et catalan.



## B. ORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

### Budget et réalisations 2012

Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie est fixé annuellement par un arrêté après concertation 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 pour le 30 juin de l'année qui précède l'année du budget.

Le Conseil des Ministres du 4 mai 2012 s'est concerté sur le financement et le budget des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour 2012 et a approuvé un budget de 1.773.000 EUR pour l'année de fonctionnement 2012.

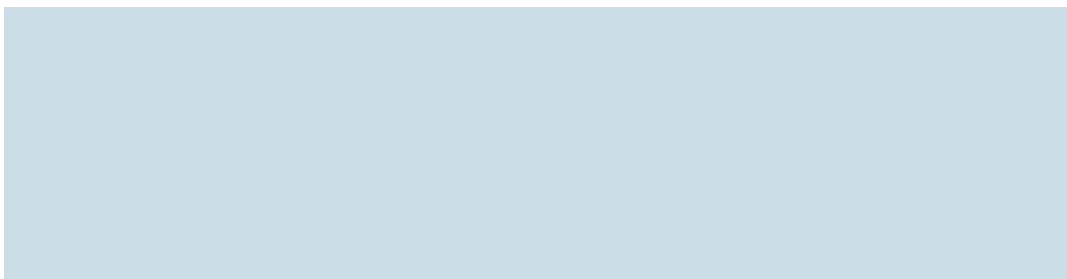
Le budget est subdivisé de cette façon :

- dépenses de personnel :	1.319.500 EUR
- dépenses de fonctionnement :	401.000 EUR
- dépenses de capital :	52.500 EUR

### ORGANIGRAMME DU PERSONNEL 2012

La fonction de Médiateur/trice pour l'Énergie pour le rôle linguistique francophone a été remplie le 15 mai 2012, par la nomination de Monsieur Philippe Devuyt. En conséquence, le Service de Médiation a complété le cadre du personnel pour atteindre 19,75 équivalents temps plein (ETP) de la manière suivante (situation au 31 décembre 2012) :

- un médiateur néerlandophone ;
- un médiateur francophone ;
- douze gestionnaires de dossiers (cinq francophones et sept néerlandophones) ;
- un secrétaire administratif et financier ;



- un collaborateur administratif pour le secrétariat ;
- trois collaborateurs administratifs ;
- un collaborateur pour le soutien logistique.

### DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

En 2012, et ceci à partir de la nomination du médiateur francophone, il a été possible, pour la première fois depuis la création du Service Médiation en janvier 2010, de concevoir et de mettre en place le fonctionnement normal du Service de Médiation, en s'appuyant sur les investissements, adjudications et les activités effectués les années précédentes, tels que :

- un nouveau système de gestion des plaintes, actif depuis juin 2011 ;
- la collaboration avec le Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication Fedict/ICT Shared Services pour la gestion du réseau informatique et avec le Service Central des Dépenses Fixes/Service des traitements du Service public fédéral Finances pour la gestion des salaires et l'exécution du payroll ;
- les contrats-cadres du Service FOR du Service public fédéral Personnel et Organisation pour les achats de matériel informatique, de bureaux et de meubles.

### Budget 2013

Le 20 juillet 2012, sur proposition de Secrétaire d'Etat à l'Énergie, le conseil des Ministres a fixé le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de médiation à 1.918.000 EUR.

Le budget est subdivisé de cette façon :

- dépenses de personnel : 1.430.000 EUR
- dépenses de fonctionnement : 447.000 EUR
- dépenses de capital : 41.000 EUR

Pour l'année de fonctionnement 2013, un cadre de personnel de 21 ETP est prévu, avec le renforcement de l'organigramme du personnel comme suit :

- deux Médiateurs (1 francophone et 1 néerlandophone) ;
- deux conseillers juridiques ;

- dix gestionnaires de dossiers (quatre francophones et six néerlandophones) ;
- un secrétaire administratif et financier ;
- un collaborateur administratif pour le secrétariat ;
- quatre collaborateurs administratifs ;
- un collaborateur pour le soutien logistique.

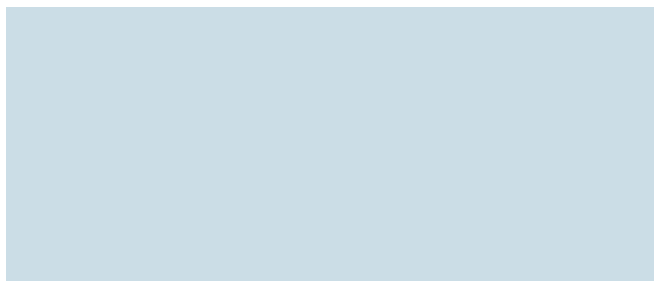
Pour les dépenses de fonctionnement et les investissements, comme les années précédentes, les dépenses locatives et toutes les dépenses relatives à l'informatique restent les postes de frais les plus importants.

## C. FINANCEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

Le Service de Médiation est financé par les redevances de médiation :

- ces contributions sont l'unique source de revenus, le système des redevances de médiation est fixé par les articles 27, § 9 jusque et y compris § 13 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après dénommée loi électricité) et l'article 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations ;
- les entreprises d'énergie (dans ce cas les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution) doivent les payer au plus tard pour 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 20 juillet 2012 a pris la décision que l'excédent de 504.815 EUR prévu pour la clôture l'année budgétaire 2012 serait ajouté au financement du budget de l'année 2013, de sorte que seul le solde de 1.413.185 EUR devait encore être financé, à concurrence de 1.408.185 EUR par la redevance des



entreprises de gaz et d'électricité et 5.000 EUR par d'autres recettes.

A partir de l'année de fonctionnement 2013, la redevance de médiation par entreprise d'électricité et de gaz sera budgétée 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.

Cette nouvelle méthode de calcul est reprise dans l'arrêté royal du 25 octobre 2012, fixant, pour les années budgétaires 2013 et 2014, les modalités particulières pour le calcul de la redevance de médiation pour le financement du Service de Médiation de l'Énergie (Moniteur belge du 14 novembre 2012).

Cet arrêté royal tient compte des deux paramètres définis par la loi, selon les modalités suivantes :

- 1° La clé de répartition globale, qui détermine la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires



de réseau dans le coût de financement du service de médiation, est définie comme suit :

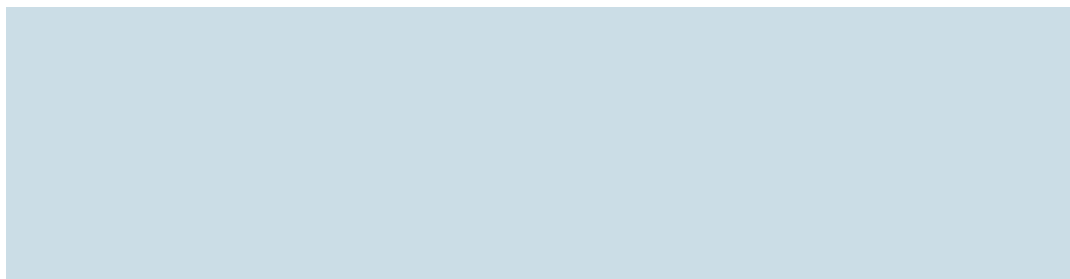
- pour 75 pourcents en tenant compte du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution.
- pour 25 pourcents en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution.

Cette clé de répartition tient compte de différents éléments dans les paramètres de plainte, à savoir les aspects techniques liés à la gestion du réseau, où la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution est engagée, en particulier pour le relevé, l'utilisation et la communication des données des compteurs.

Le choix d'une règle utilisant la clé des « 25 pourcents » est en concordance avec l'estimation du pourcentage de plaintes, qui, selon la classification du Service de médiation, concerne les aspects techniques des gestionnaires de réseau de distribution.

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

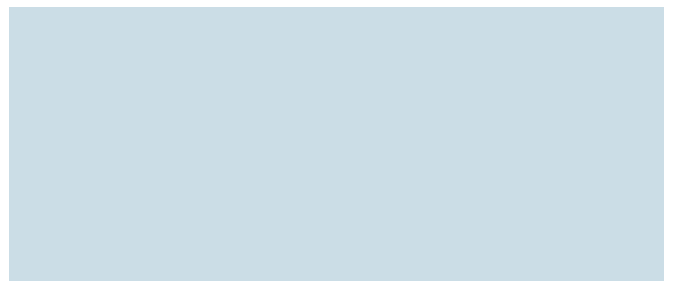
Partant de la quote-part respectives des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans le coût de financement du Service de Médiation, la clé de répartition par entreprise d'électricité et de gaz, qui détermine le montant final de la redevance de médiation, est définie pour 50 pourcents en tenant compte du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité et de gaz visée, et pour 50 pourcents en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le service de médiation à l'encontre de cette entreprise.



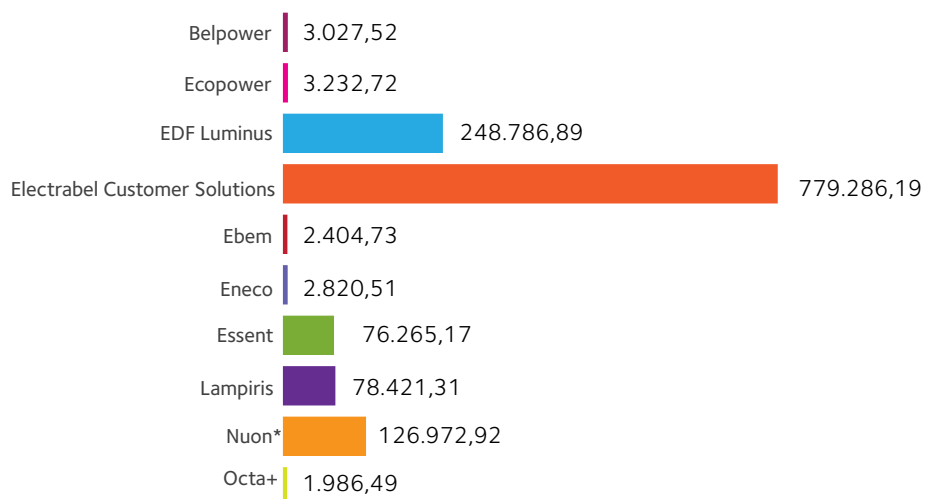


En prenant en compte le nombre de plaintes dans le calcul de la redevance, ces clés de répartition font en sorte de responsabiliser les opérateurs et donc d'agir comme un stimulant pour l'amélioration de la qualité du service à la clientèle.

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

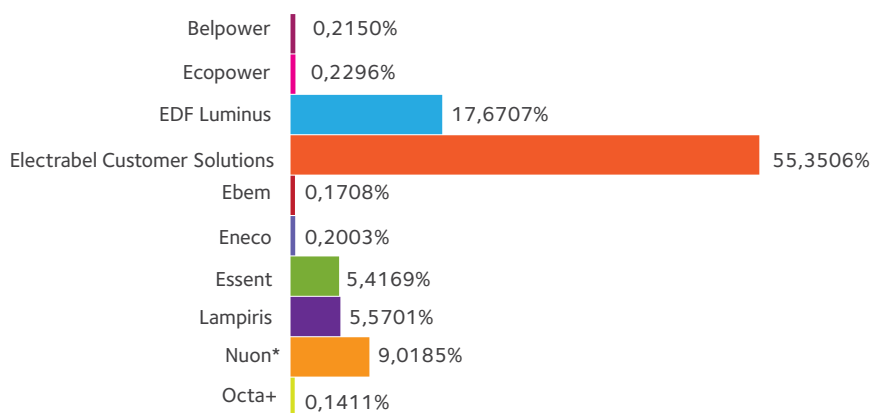


## FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MEDIATION - TOTAL EN EUR (GAZ + ELECTRICITE)



\*Eni Gas & Power à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

## FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MEDIATION 2013 - (GAZ ET ELECTRICITE)



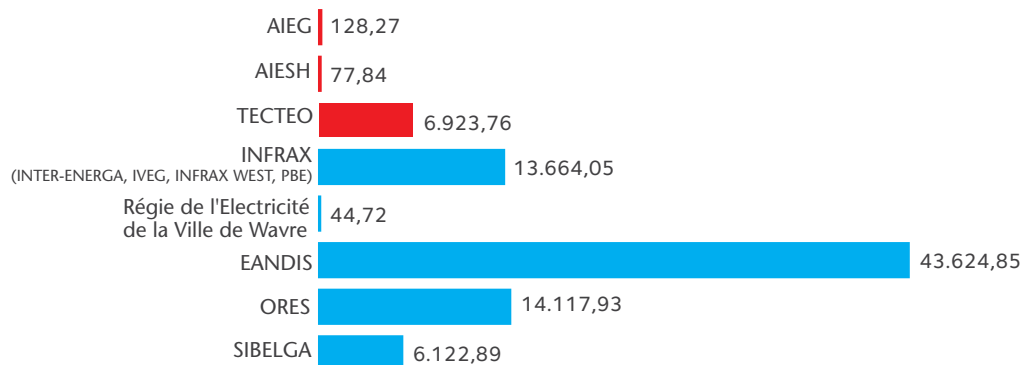
\*Eni Gas & Power à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

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 en 2011 de plaintes à l'encontre de ces fournisseurs. Ceci

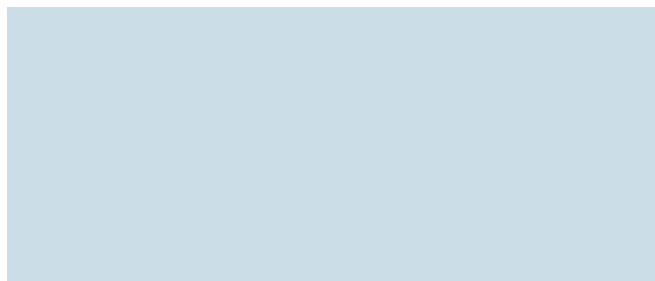
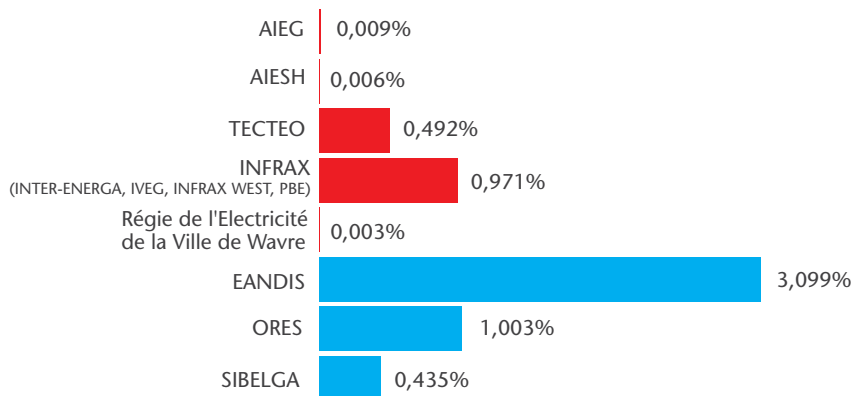
concerne entre autres des fournisseurs étrangers ayant un nombre restreint de clients résidentiels en Belgique, ainsi qu'un certain nombre de plus petits opérateurs belges comme Wase Wind ou Energie 2030.



GESTIONNAIRES DE RESEAU DE DISTRIBUTION - PART REDEVANCE DE MEDIATION 2013  
TOTAL EN EUR (GAZ NATUREL ET ELECTRICITE)



GESTIONNAIRES DE RESEAU DE DISTRIBUTION - PART REDEVANCE DE MEDIATION 2013  
TOTAL % (GAZ NATUREL ET ELECTRICITE)



“

INDÉPENDANT

”



LE MÉDIATEUR EST  
INDÉPENDANT

**6.759** plaintes  
contre les fournisseurs d'énergie

**1.489** plaintes  
contre les gestionnaires  
du réseau de distribution

# 2 PLAINTES REÇUES EN 2012

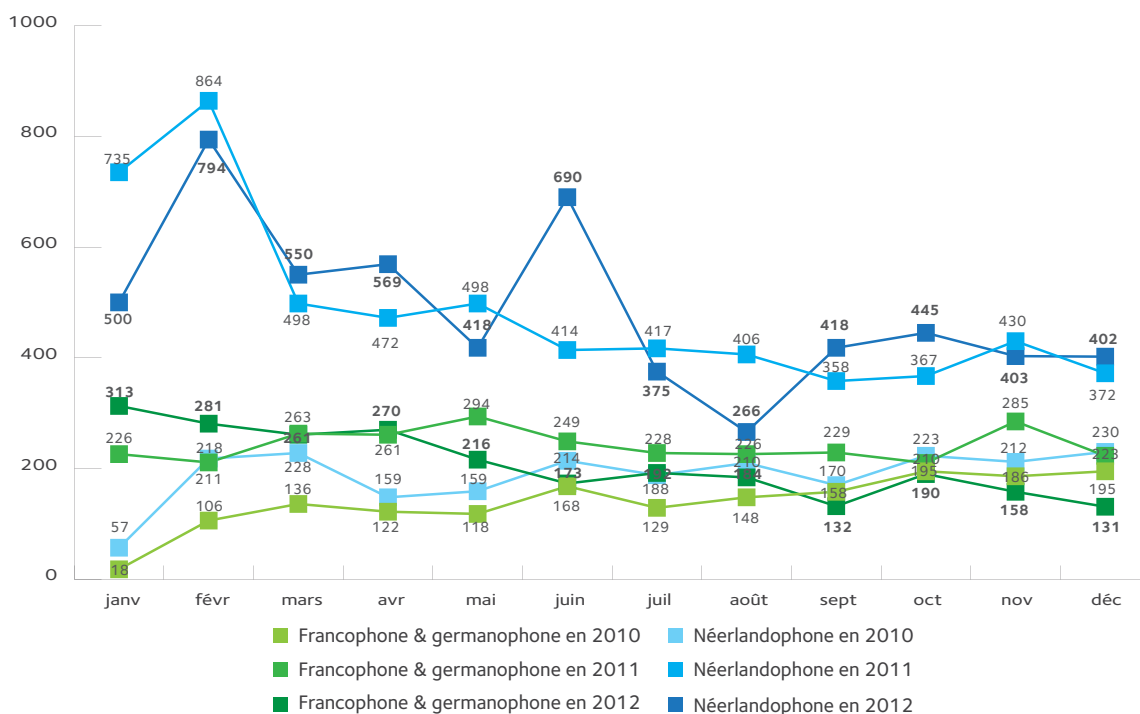
PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

En 2012, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 8.331 plaintes contre les entreprises d'électricité et de gaz naturel. Nous présentons ci-après la répartition détaillée de ces plaintes. Cet aperçu des plaintes englobe

à la fois les litiges déclarés 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.

Le Service de Médiation a reçu davantage de plaintes au cours du premier semestre 2012 qu'au cours du second. Cette évolution au second semestre est surtout due à la décision du gouvernement, qui, depuis le 13 septembre 2012, interdit aux fournisseurs d'énergie de demander des indemnités de rupture de contrat aux particuliers et aux PME en cas de changement de fournisseur d'énergie, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois (loi du 25 août 2012 portant des dispositions diverses en matière d'énergie – Moniteur Belge du 3 septembre 2012) et à l'anticipation de cette mesure par certains fournisseurs à partir d'avril et de mai 2012.

A. NOMBRE DE PLAINTES PAR MOIS ET PAR RÔLE LINGUISTIQUE (2010-2012)



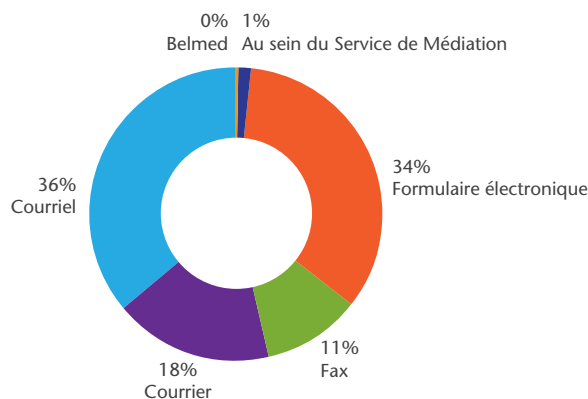


### B. MOYENS DE DÉPÔT

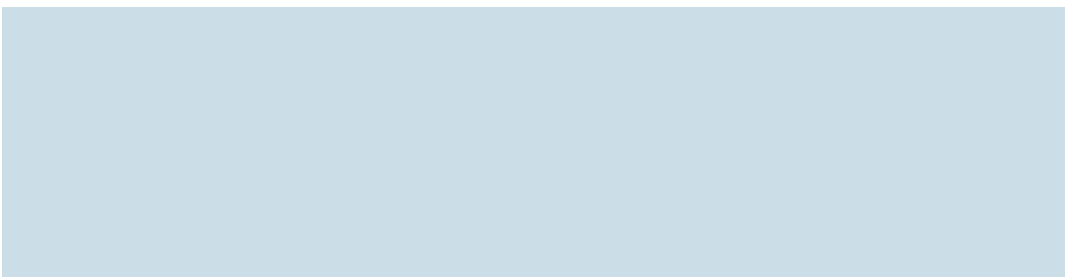
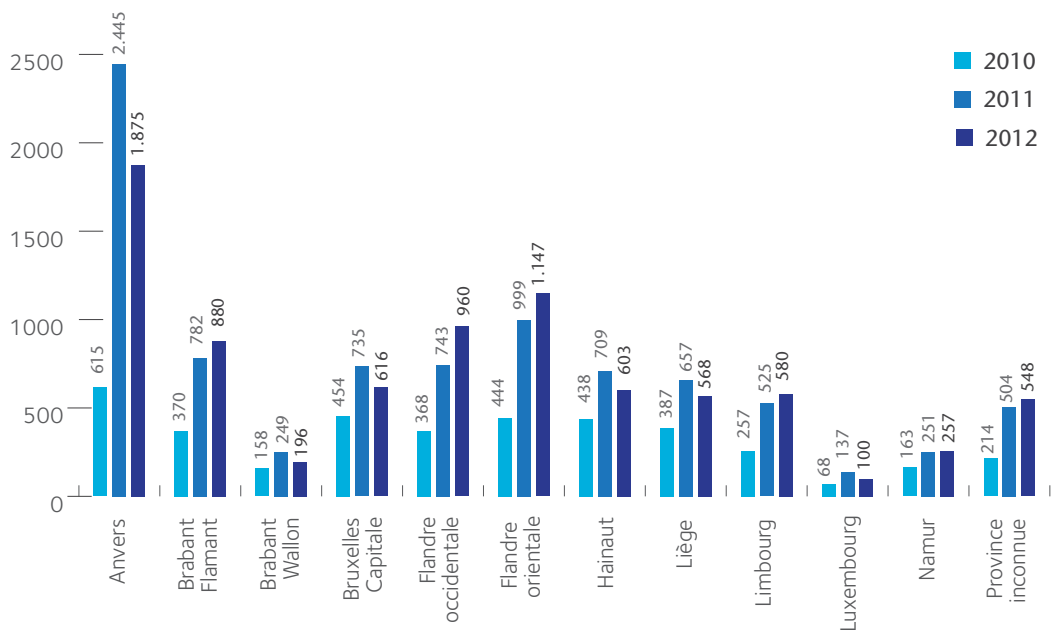
Comme les années précédentes, la plupart des plaintes sont introduites de manière électronique ou via le formulaire web disponible sur [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be) (2.834 plaintes), via une adresse e-mail [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be) (2.834 plaintes), via une adresse e-mail [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be) (2.993 plaintes) ou via le système de plaintes électronique BELMED (27 plaintes), mis en place

par le SPF Economie dans le cadre du "Online Dispute Resolution" (ODR). Le troisième moyen de communication est le courrier postal (1.458 plaintes). 900 plaintes sont encore introduites par fax. Un nombre restreint de dossiers sont également déposés sur place dans les locaux du Service de Médiation (119 plaintes).

MOYEN DE DÉPÔT



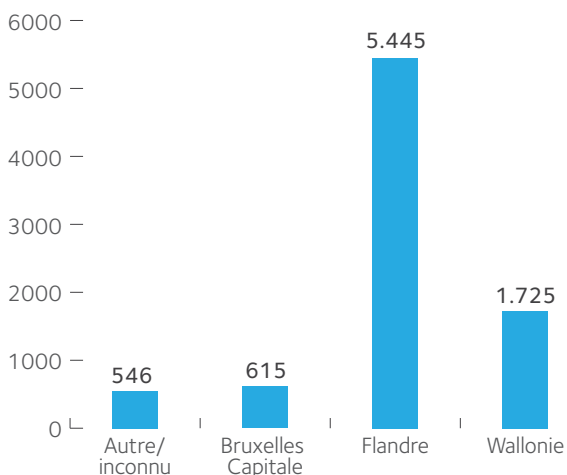
C. NOMBRE DE PLAINTES PAR PROVINCE ET ARRONDISSEMENT ADMINISTRATIF DE BRUXELLES-CAPITALE



La part importante de plaintes de la province d'Anvers est encore en partie due aux plaintes reçues suite à la double indemnité de rupture facturée début 2012 aux clients qui avaient changé de fournisseur via un groupement d'achat organisé par la province d'Anvers et qui avaient clôturé un contrat énergie avec leur ancien fournisseur aussi bien pour la livraison d'électricité que de gaz naturel.

Pour les autres plaintes de la province d'Anvers et la part des autres provinces dans le nombre total de plaintes, il faut chercher l'explication surtout sur le plan régional.

#### D. NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGION



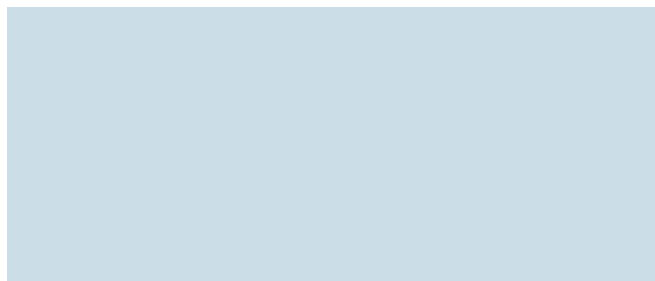
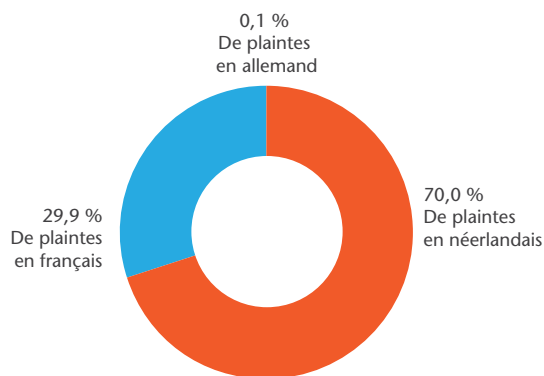
La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation dont l'adresse des plaignants était connue ou ne se trouvait pas à l'étranger, ont été introduites pas des habitants de la Région flamande (65 %); ensuite par les habitants de la Région wallonne (20 %) et de la Région de Bruxelles-Capitale (7%). Les différences régionales découlent en partie des différences dans le développement du marché de l'énergie dans les différentes régions. Alors que la libéralisation du marché

de l'énergie résidentiel avait déjà commencé en 2003 en Flandre, elle n'a été mise en place à Bruxelles et en Wallonie qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007. Les différents efforts réalisés dans les régions pour libéraliser le marché de l'énergie, font qu'un nombre plus important de familles ont (pris) conscience des possibilités et des défis d'un marché de l'énergie fonctionnel. Mais ces familles ont donc aussi été confrontées aux différents processus du marché, opérateurs, régulateurs et réglementations engendrés par cette libéralisation de l'énergie en Belgique, qui peuvent ensuite éventuellement donner lieu à des insatisfactions, incompréhensions, interrogations, problèmes et plaintes.

#### E. NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE

Voici la répartition des plaintes par rôle linguistique en 2012 :

- 70 % de plaintes néerlandophones (5.830 plaintes);
- 29,9 % de plaintes francophones (2.493 plaintes);
- 0,1 % plaintes germanophones (8 plaintes).



## 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 2012, le Service de Médiation comptait 6.759 plaintes contre les fournisseurs d'énergie et 1.489 plaintes contre les gestionnaires du réseau de distribution.

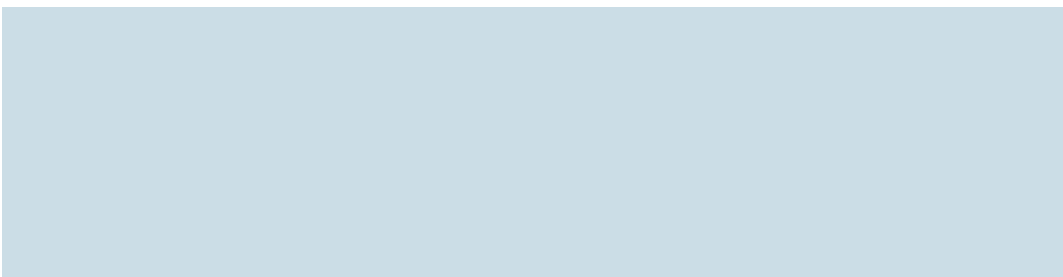
Il s'agit de plaintes telles qu'elles ont réellement été formulées par les clients finals contre les entreprises d'énergie, indépendamment de la raison ou de l'origine de la plainte.

Les clients peuvent par exemple introduire une plainte à l'encontre d'un fournisseur alors que le problème trouve son origine dans le relevé, la validation ou l'estimation des données de compteur par le gestionnaire du 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 compteur en facturation. Dans cet aperçu, vous voyez donc seulement les plaintes telles que formulées par les clients finals à l'encontre d'une entreprise d'énergie, même si le Service de Médiation a constaté qu'une autre partie constituait le fondement de la plainte.

### i. Nombre de plaintes par fournisseur

Fournisseur	TOTAL 2011	TOTAL 2012
BELPOWER	20	37
EBEM	8	7
ECOPOWER	8	3
Electrabel	3.924	3.251
ELEGANT	-	6
ELEXYS	-	1
ENECO	14	81
Eni *	900	1.123
ESSENT	610	367
Lampiris	499	423
Luminus	1.261	1.383
Octa+	10	77
Total	7.254	6.759

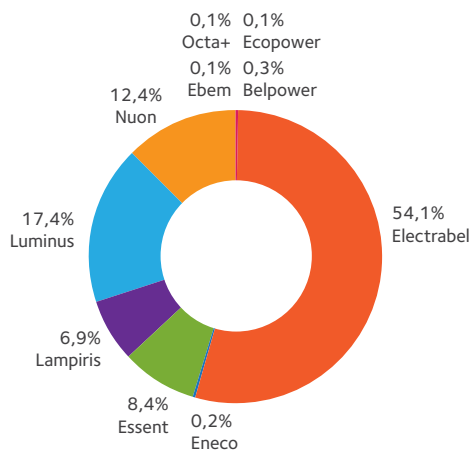
\* les plaintes à l'encontre d'Eni comprennent aussi les plaintes à l'encontre de Nuon jusqu'au 1er novembre 2012.



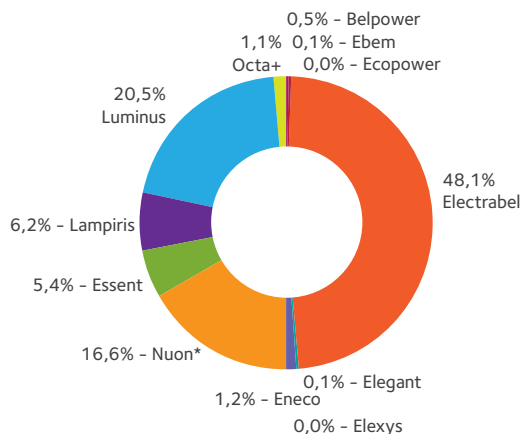
Pour certains fournisseurs d'énergie, le Service de Médiation n'a reçu aucune plainte. Le nombre de clients

à qui ces derniers fournissaient de l'énergie en 2012 sur le réseau de distribution belge était en effet minime.

TOTAL PAR FOURNISSEUR EN 2011

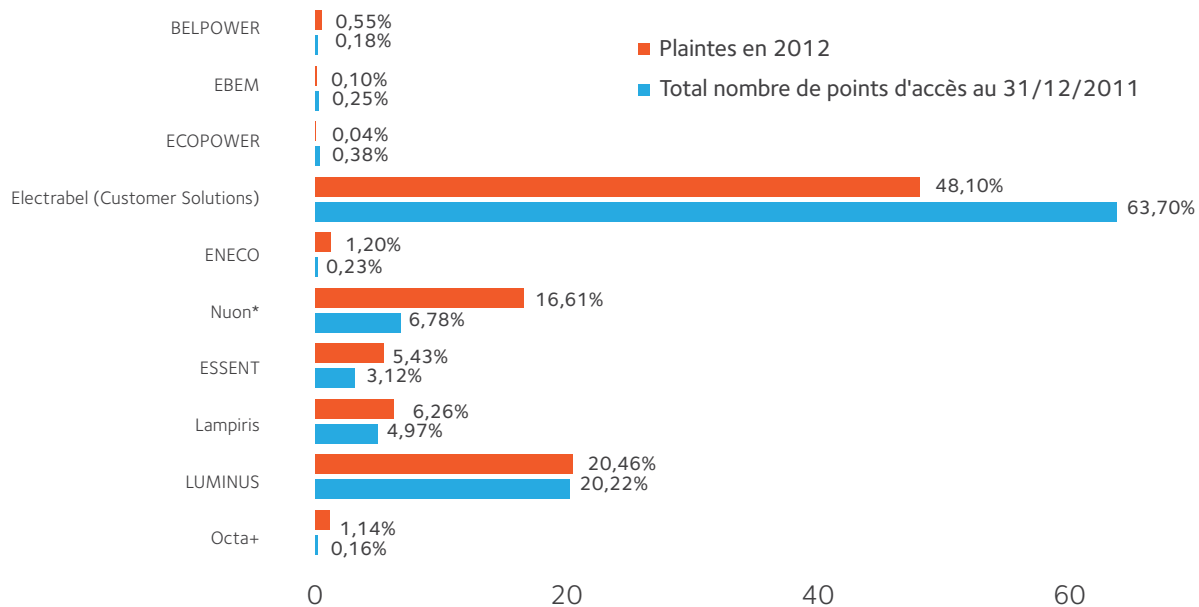


TOTAL PAR FOURNISSEUR EN 2012

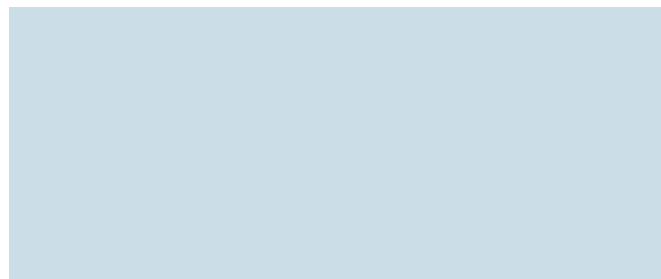


· Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Comparaison du pourcentage de plaintes reçues en 2012 par fournisseur avec le pourcentage du nombre de points d'accès sur le réseau de distribution pour l'électricité et le gaz au 31 décembre 2011.



· Nuon jusqu'au 1<sup>er</sup> novembre 2012.



ii. Nombres de plainte par gestionnaire de réseau de distribution

Le nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution est réparti entre (situation au 31 décembre 2012):

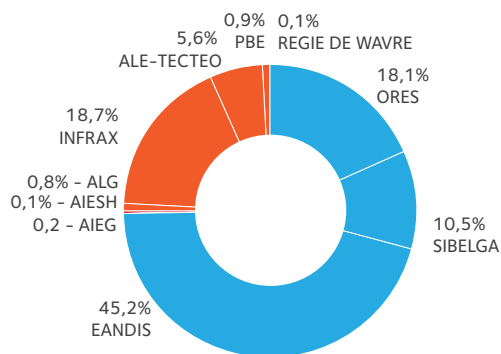
- des gestionnaires de réseau de distribution mixtes (gestion de distribution dans laquelle tant des autorités communales publiques qu'Electrabel prennent part au capital social) ;

- des gestionnaires de réseau de distribution purs (gestion de distribution dans laquelle le capital social a été apporté et est représenté uniquement par des autorités communales et provinciales).

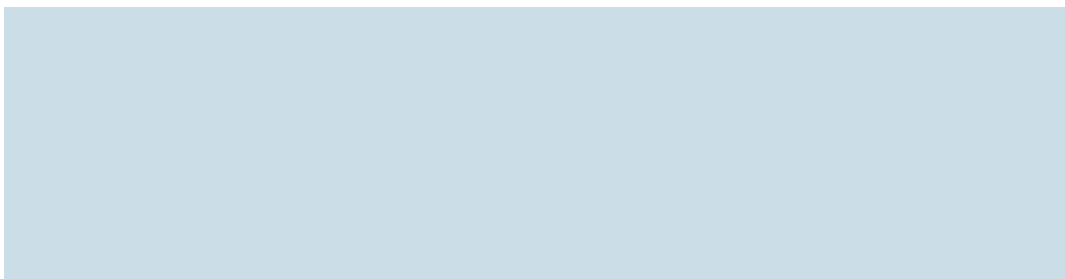
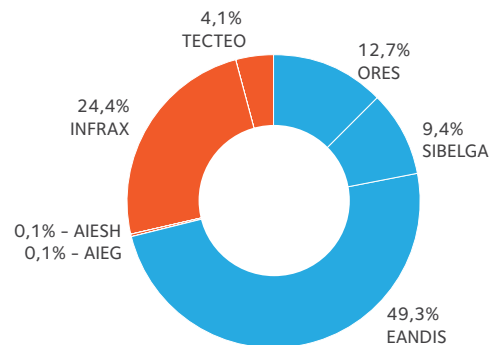
Certains gestionnaires de réseau sont gérés par des opérateurs comme EANDIS et INFRAx en Région flamande et ORES en Région wallonne.

Gestionnaire de réseau de distribution (GRD)	TOTAL 2011	TOTAL 2012
ORES	263	189
SIBELGA	156	140
EANDIS	653	732
<b>Nombre de plaintes GRD mixtes</b>	<b>1.072</b>	<b>1.061</b>
AIEG	2	1
AIESH	1	1
ALG	12	2
INFRAx	253	362
REGIE DE WAVRE	1	1
PBE	10	-
TECTEO	83	61
<b>Nombre de plaintes GRD purs</b>	<b>362</b>	<b>428</b>

NOMBRE DE PLAINTES PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (GRD) EN 2011



NOMBRE DE PLAINTES PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (GRD) EN 2012



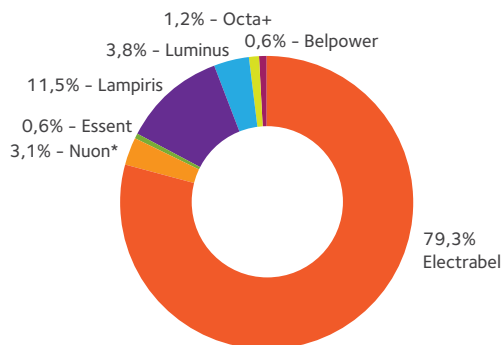


### G. NOMBRE DE PLAINTES PAR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE ET PAR RÉGION

Ci-dessous, une répartition entre le nombre de plaintes par fournisseur et par région. Pour la comparaison par région, il faut bien sûr tenir compte de l'organisation et du fonctionnement du marché régional de l'énergie et donc aussi avec les fournisseurs qui sont actifs sur ledit marché pour aussi bien les clients résidentiels que professionnels.

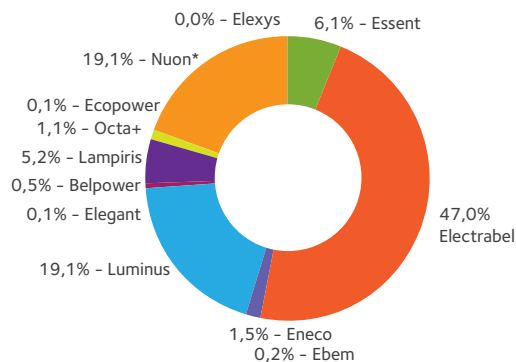
Pour les gestionnaires de réseau de distribution, cette répartition par région n'est pas faite vu que ces entreprises sont actives au sein de zones de distribution précises qui se trouvent en majeure partie dans les frontières géographiques des régions.

#### RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



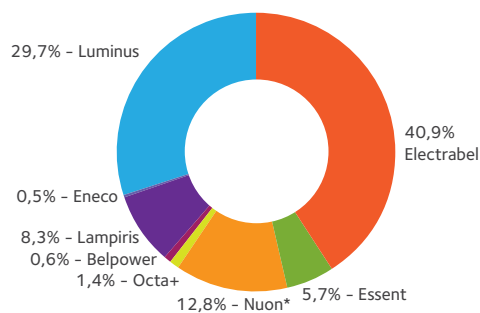
\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

#### RÉGION FLAMANDE

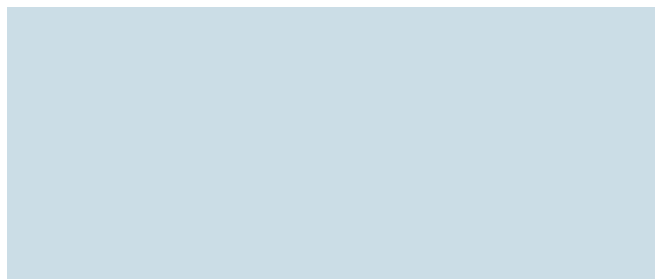


\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

#### RÉGION WALLONNE



\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

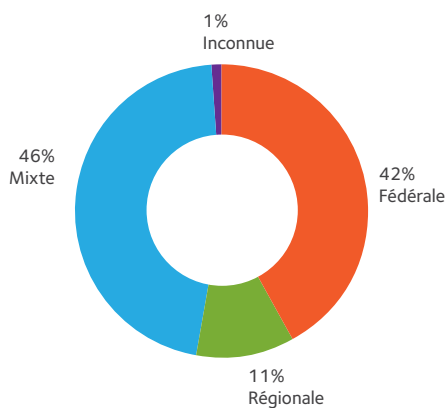


## H. NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE

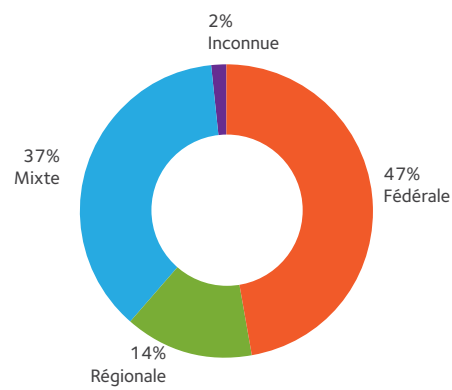
3.944 plaintes (47 %) avaient trait au domaine de compétence fédéral, contre 1.189 plaintes (14 %) relevant du domaine de compétence régionale. 3.069 plaintes (37 %) relevaient de la compétence à la fois du pouvoir fédéral et des instances régionales. Pour 129

plaintes (2 %), aucun domaine de compétence spécifique n'a été défini concernant le marché de l'électricité ou du gaz naturel, car les plaintes n'avaient pas trait au marché de l'énergie mais à d'autres types d'énergie comme les produits pétroliers ou d'autres produits ou services tels que l'eau, la télédistribution, le système d'égouts...

NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE 2011



NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE 2012



### i. Compétence fédérale exclusive

3.944 plaintes (47 %) avaient trait au domaine de compétence fédéral. Nous classons dans cette catégorie toutes les plaintes qui ont trait :

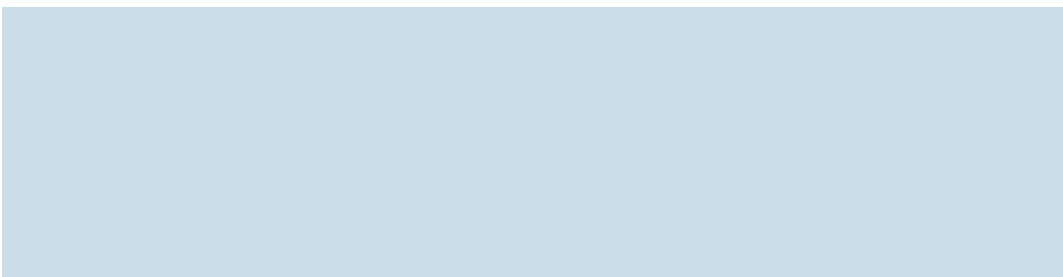
- à la **qualité de la prestation de services** du fournisseur d'énergie (par exemple réponse tardive, insuffisante ou inexistante à une plainte) ;
- au **paiement des factures** (acomptes, factures de régularisation et de clôture, etc.) ;
- au **manque de clarté de la facture** (par exemple sur le plan des prix de l'énergie, des tarifs, des prélèvements fédéraux et des taxes) ;
- à la **contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire** (par exemple des tarifs pour les clients professionnels et des tarifs sociaux).

Pour résumer, nous pouvons donc dire que les plaintes relevant du domaine de compétence fédéral ont trait aux domaines suivants :

- prix de l'énergie, tarifs (sociaux), tarifs de transport et de distribution, prélèvements fédéraux et taxes (cotisation sur l'énergie et TVA) ;
- 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* » ;
- droit économique, notamment règles de concurrence et droit des contrats.

### ii. Compétence régionale exclusive

1.189 plaintes (14 %) sortaient du domaine de compétence du Service de Médiation étant donné qu'elles avaient trait exclusivement à des compétences régionales.



Il s'agissait principalement des compétences régionales suivantes :

**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 (par exemple les conditions d'affiliation) ou l'enregistrement et la validation des données des compteurs ;
- 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 au sujet de contestations découlant d'une demande d'indemnisation n'ayant pas été accordée.

**Pour Bruxelles :**

- plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution au sujet des aspects techniques (par exemple les conditions de raccordement) ;
- plaintes contre des fournisseurs commerciaux ou sociaux au sujet des obligations de service public pour la livraison d'électricité ou de gaz naturel.

**Pour la Flandre :**

- plaintes au sujet des obligations de service public d'ordre social ou écologique ;
- plaintes contre les gestionnaires de réseau de distri-

bution au sujet des aspects techniques (par exemple le respect des règlements techniques) ;

- plaintes qui font l'objet d'une procédure de médiation et/ou d'une procédure de règlement des litiges.

**iii. Compétence fédérale et régionale**

Certaines factures d'énergie contestées relevaient à la fois de la compétence fédérale et de la compétence régionale. Dans ce cas, elles ont été traitées par le Service de Médiation. En 2012, il s'agissait de 3.069 plaintes au total (37 %).

**I. NOMBRE DE PLAINTES PAR TYPE D'ÉNERGIE ET CLIENT FINAL**

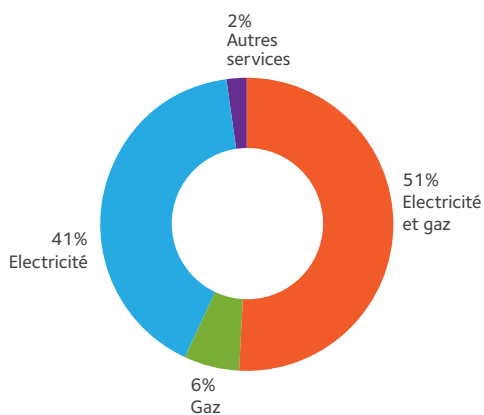
**i. Par type d'énergie**

Voici la répartition des plaintes par type d'énergie.

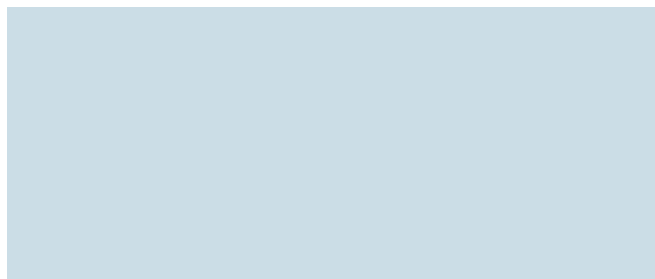
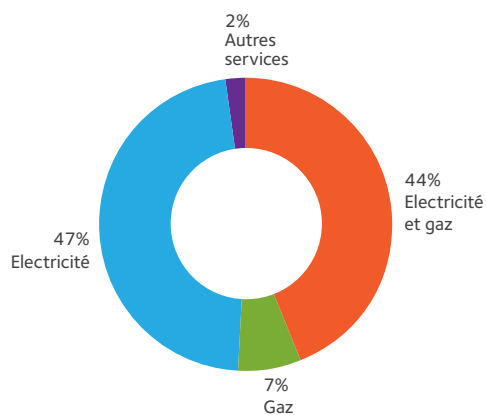
La majorité des plaintes (47 %) avaient donc trait à des factures d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel. 7 % concernaient seulement le gaz naturel et 44 % uniquement l'électricité.

167 plaintes (2 %) n'avaient pas trait à l'électricité ni au gaz naturel, mais à d'autres biens et services comme l'eau, les produits pétroliers ou la prestation de services en matière d'économie d'énergie, l'entretien ou la réparation des appareils de chauffage.

PAR TYPE D'ÉNERGIE 2011



PAR TYPE D'ÉNERGIE 2012

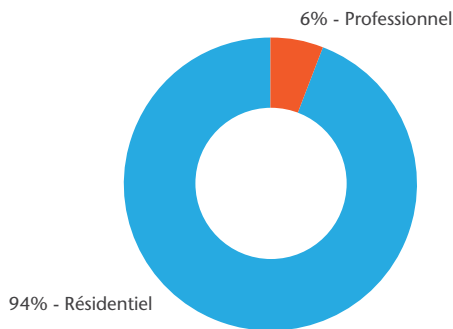


### ii. Par client final

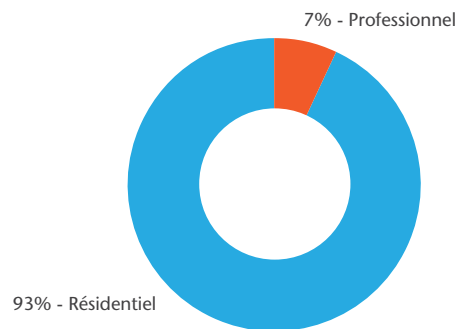
La compétence du Service de Médiation n'est pas limitée aux clients résidentiels ou particuliers. Les clients professionnels des entreprises d'énergie peuvent déposer

plainte au Service de Médiation. En 2012, presque 7 % des plaintes (585 plaintes au total) concernaient des clients finals professionnels comme des entreprises individuelles mais aussi des sociétés et des associations.

PAR CLIENT FINAL 2011



PAR CLIENT FINAL 2012



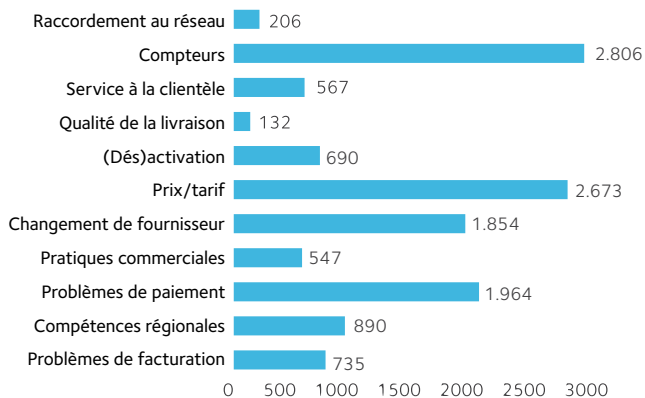
### J. NOMBRE DE PLAINTES PAR TYPE DE PLAINTE ET ENTREPRISE D'ÉNERGIE

#### i. Par type de plainte

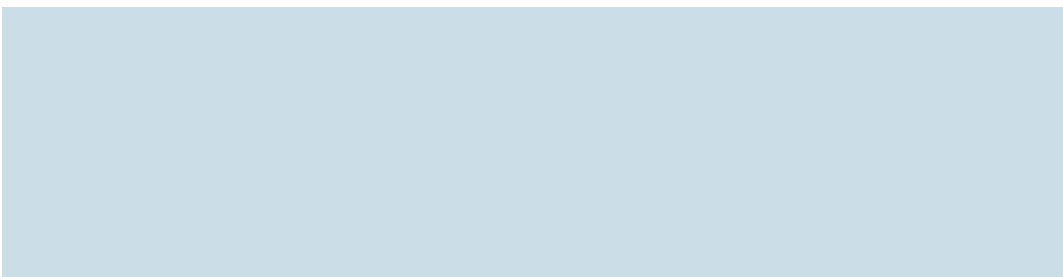
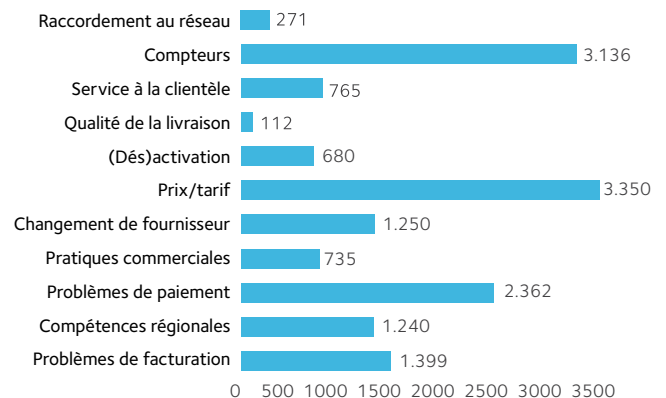
Le Service de Médiation utilise à des fins de reporting un système de classification des plaintes des consommateurs. Ce système repose sur une méthode recommandée par le « Council of European Energy Regulators »

(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 classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes – C(2010)3021 définitive).

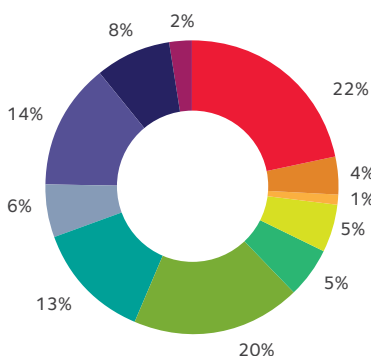
TYPE DE PLAINTE 2011



TYPE DE PLAINTE 2012

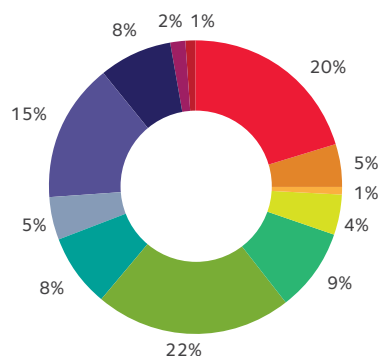


TYPE DE PLAINTE 2011



- Raccordement au réseau
- Compteurs
- Service à la clientèle mauvais ou déficient
- Qualité de la livraison
- (Dés)activation
- Problèmes de facturation

TYPE DE PLAINTE 2012



- Prix/tarif
- Changement de fournisseur
- Pratiques commerciales
- Problèmes de paiement
- Compétences régionales
- Autres

Les plaintes reçues par le Service de Médiation en 2012 avaient principalement trait à des contestations au sujet :

- de la clarté de la facturation et des prix et tarifs (sociaux) appliqués (22 %) ;
- du traitement des données des compteurs à l'occasion du relevé annuel, d'un déménagement, d'un décès, de l'inoccupation d'une habitation, de l'installation de panneaux solaires... (20 %) ;
- du paiement des factures, par exemple les plans de paiement échelonné, les remboursements (tardifs), les paiements par domiciliation, les régimes de garantie... (15 %).

Les autres plaintes avaient trait :

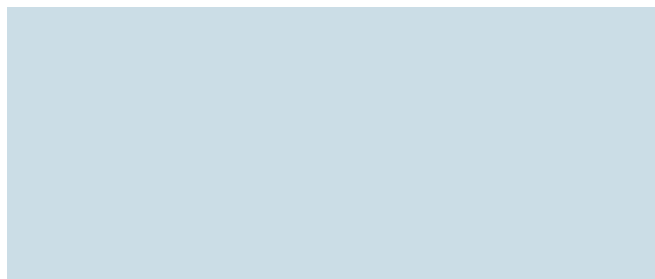
- le processus de facturation comme le manque de transparence ou une facturation tardive (91 %) ;
- aux changements de fournisseurs (8 %) ;
- aux compétences régionales (autres que les données de compteur) comme les raccordements au réseau, la qualité de la fourniture, les obligations de service public d'ordre social et écologique et la coupure ou le drop pour cause de non-paiement (15 %) ;

- à la qualité de la prestation de services entre autres par téléphone et par e-mail (5 %) ;
- aux pratiques du marché, comme l'information et la publicité précontractuelle, les conditions contractuelles et les pratiques commerciales dans le cadre de la vente et du marketing (5 %).

1 % des types de plaintes n'ont pu être intégrées au système de classement car elles n'avaient pas trait au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel, mais à d'autres types d'énergie comme les produits pétroliers et d'autres biens ou services tels que l'eau, la télédistribution, le système d'égouttage...

## ii. Par entreprise d'énergie

Vous trouverez ci-dessous les principaux litiges ou types de plaintes auxquels le Service de Médiation a été confronté. Nous faisons état des plaintes telles que formulées par le plaignant contre l'entreprise d'énergie. Nous occultons ici certaines données statistiques parce que nous ne disposons pas d'une image suffisamment représentative nous permettant de les évaluer.





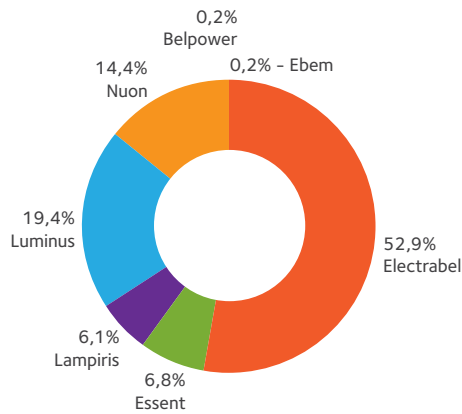
### Problèmes de compteur (20 % de tous les types de plaintes)

On entend par problèmes de compteur les plaintes qui ont trait à la consommation facturée après un relevé des

compteurs (ou en l'absence de relevé des compteurs), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une modification d'affectation d'un logement.

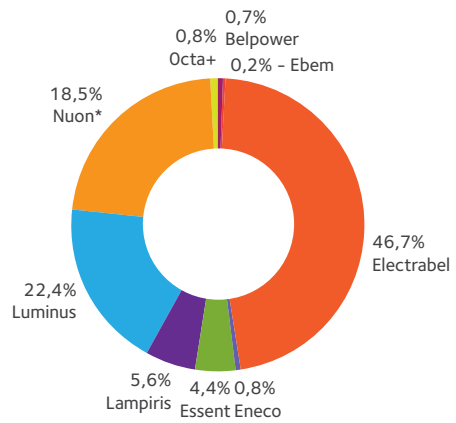
PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR FOURNISSEUR (2011)

Belpower	5	Essent	164	Nuon	343
Ebem	5	Lampiris	147		
Electrabel	1.279	Luminus	469		



PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR FOURNISSEUR (2012)

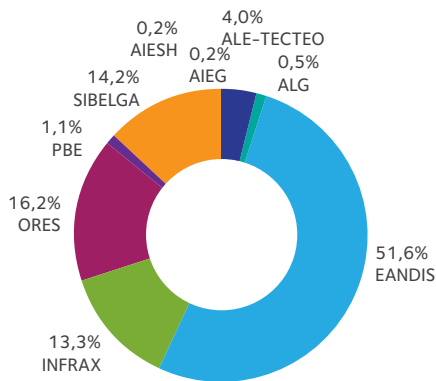
Belpower	17	Eneco	19	Luminus	565
Ebem	5	Nuon*	468	Octa+	19
Ecopower	1	Essent	111		
Electrabel	1.177	Lampiris	141		



· Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

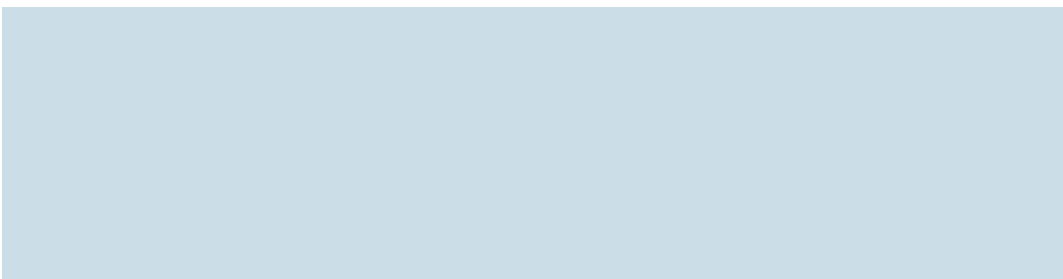
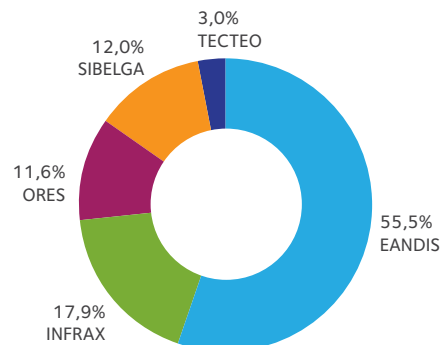
PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2011)

AIEG	2	ALG	4	ORES	130
AIESH	2	EANDIS	414	PBE	9
ALE-TECTEO	32	INFRAx	102	SIBELGA	107



PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2012)

EANDIS	528	ORES	110	TECTEO	29
INFRAx	170	SIBELGA	114		

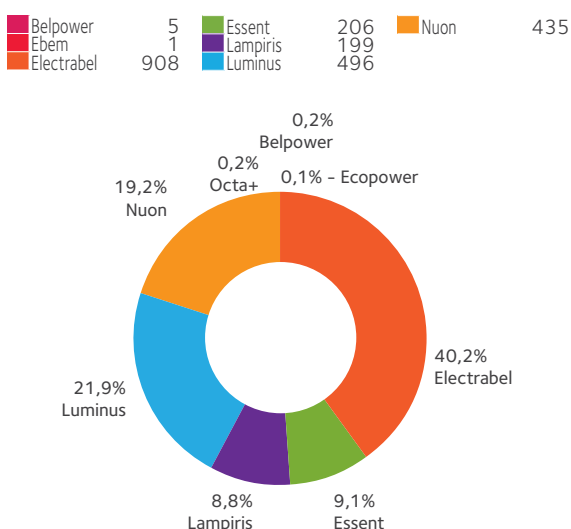


### Transparence des prix et des tarifs (22 % de tous les types de plaintes)

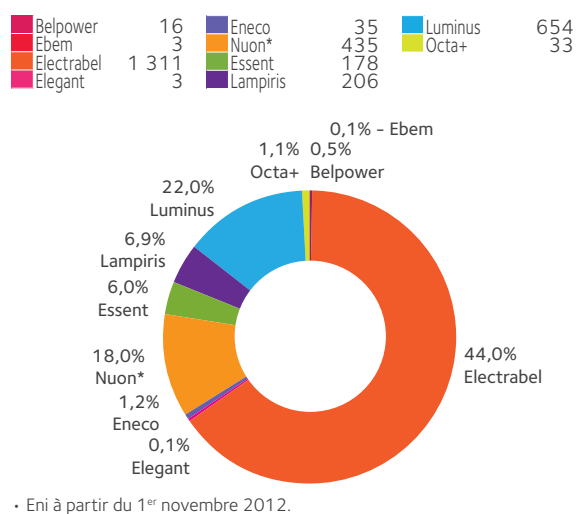
En matière de transparence des prix, nous devons faire une distinction entre les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution. Les fournisseurs offrent librement des prix libéralisés de l'énergie et les facturent au consommateur final. Les gestionnaires de réseau de distribution travaillent pour la distribution et le

raccordement selon des tarifs régulés qui ont été imposés ou approuvés par la CREG. Il est régulièrement demandé aux fournisseurs d'énergie d'expliquer par exemple la distinction entre des prix libéralisés de l'énergie, des tarifs régulés et des prélèvements imposés par les autorités (contribution fédérale, cotisation sur l'énergie, TVA).

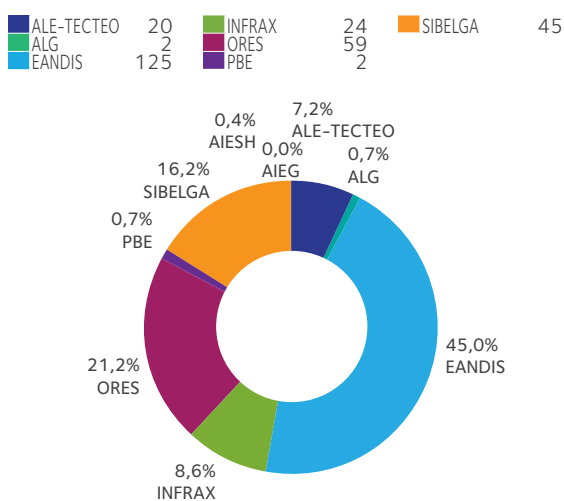
TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR (2011)



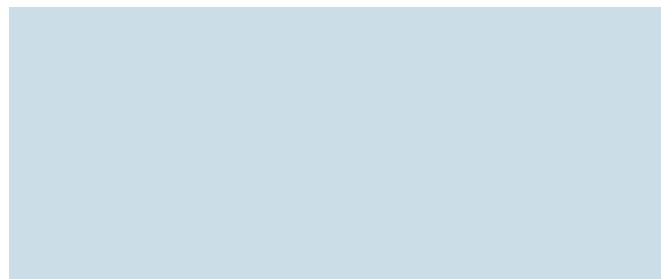
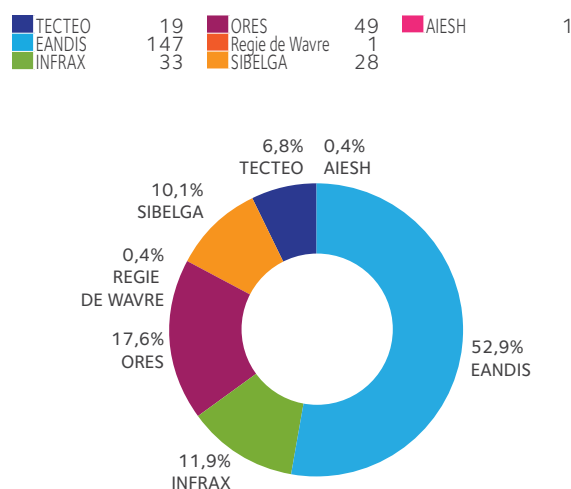
TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR (2012)



TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2011)



TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2012)



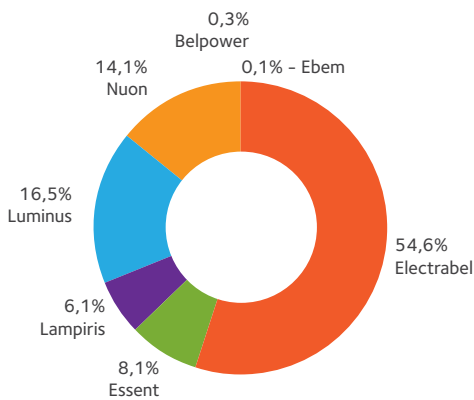
**Problèmes de paiement  
(15 % de tous types de plaintes)**

Les plaintes relatives à des problèmes de paiement avaient principalement trait à des plans de paiement

échelonné, à des domiciliations bancaires, à l'imputation de frais administratifs, à des problèmes relatifs à des notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

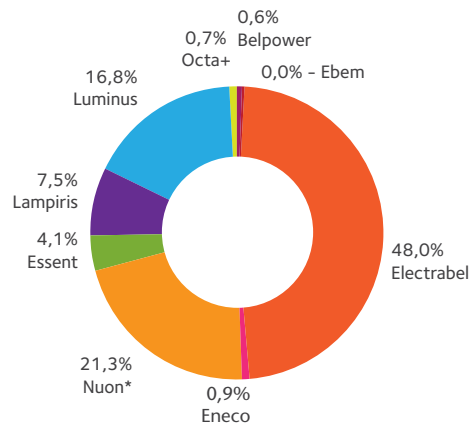
**PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR  
(2011)**

Belpower	6	Essent	154	Nuon	269
Ebem	2	Lampiris	116		
Electrabel	1.042	Luminus	315		



**PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR  
(2012)**

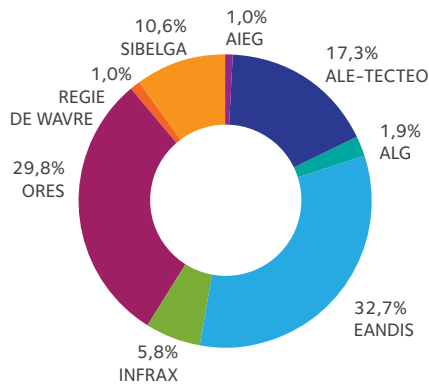
Belpower	14	Eneco	20	Lampiris	170
Ebem	1	Nuon*	486	Luminus	383
Electrabel	1.093	Essent	93	Octa+	17



· Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

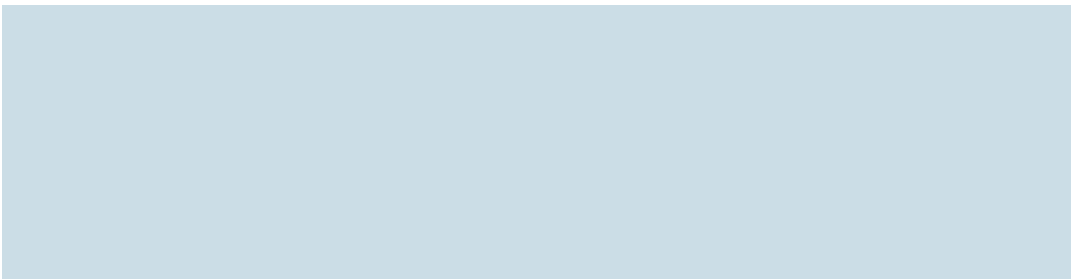
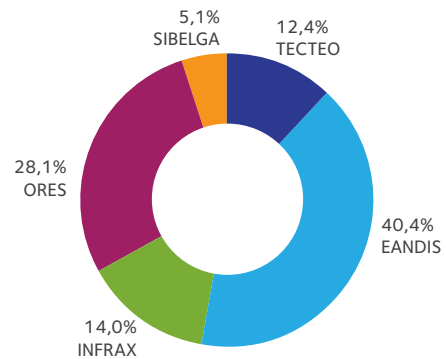
**PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE  
DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2011)**

AIEG	1	EANDIS	34	Regie de Wavre	1
ALE-TECTEO	18	INFRAx	6	SIBELGA	11
ALG	2	ORES	31		



**PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE  
DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2012)**

EANDIS	72	ORES	50	TECTEO	22
INFRAx	24	SIBELGA	9		



### Changement de fournisseur (8 % de tous les types de plaintes)

Le Service de Médiation constate que le nombre de plaintes concernant un changement de fournisseur a diminué de 14 % en 2011 (1.854 plaintes) à 8 % en 2012 (1.250 plaintes). Cette diminution est principalement à attribuer à :

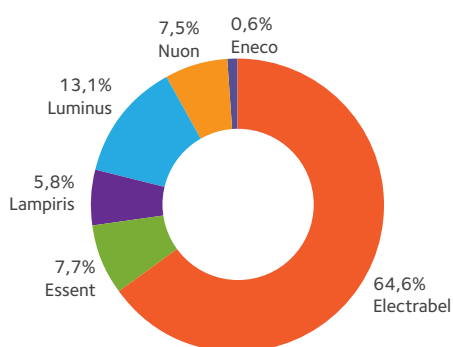
- l'entrée en fonction des régulateurs régionaux début 2012, pour imposer aux fournisseurs une série de procédures en rapport avec le pré-switch, par lesquelles le nouveau fournisseur doit demander au four-

nisseur précédent les informations correctes (comme la date de fin de contrat de fourniture d'énergie) afin que le changement de fournisseur puisse se dérouler de manière fluide et sans coûts ;

- la décision du gouvernement fédéral de ne plus permettre aux fournisseurs de facturer des indemnités de rupture ou de résiliation aux particuliers et aux PME, en cas de changement de fournisseur d'énergie, et ce moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois (loi du 25 août 2012 portant des dispositions diverses en matière d'énergie – Moniteur Belge du 3 septembre 2012).

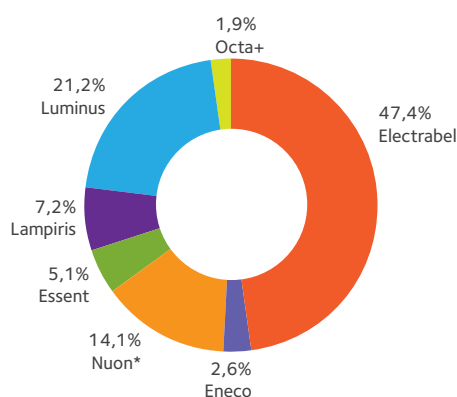
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR PAR FOURNISSEUR (2011)

Belpower	6	Essent	147	Nuon	143
Ebem	2	Lampiris	111	Eneco	11
Electrabel	1.234	Luminus	251		

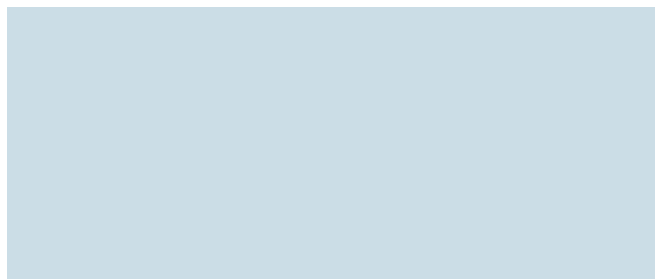


CHANGEMENT DE FOURNISSEUR PAR FOURNISSEUR (2012)

Belpower	4	Eneco	33	Lampiris	93
Ebem	2	Nuon*	182	Luminus	274
Electrabel	613	Essent	66	Octa+	25



\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.



### Compétences régionales (15 % de tous les types de plaintes)

En plus des obligations des gestionnaires de réseau de distribution concernant le traitement, la validation et la communication des données de comptage, entrent également dans les compétences régionales un certain nombre de mesures régionales spécifiques, comme :

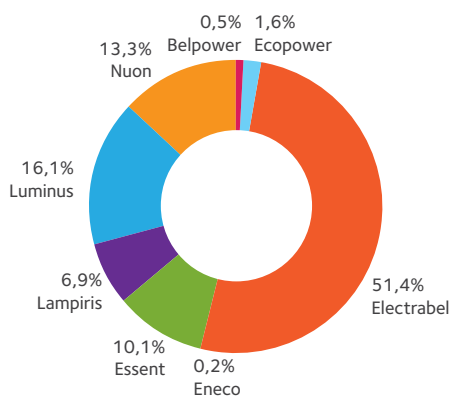
- les obligations de service public d'ordre social et écologique qui sont imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau. C'est ainsi que l'on applique par exemple en Flandre, pour les clients finaux résidentiels, une quantité d'électricité gratuite, et que les coûts de l'électricité verte et de la cogénération sont

répercutés dans le prix facturé par les fournisseurs en raison des obligations régionales en matière d'énergie renouvelable ;

- les raccordements au réseau de distribution (les délais de raccordement, temps d'attente voire même refus de raccordement) ;
- la qualité de la fourniture, comme les pannes de courant et les éventuelles demandes de compensations financières pour les dommages qui en découlent ;
- les réglementations concernant le raccordement au réseau et le « drop », par lequel l'utilisateur final résidentiel est repris par le fournisseur social ou le gestionnaire de réseau suite à un défaut de paiement au fournisseur commercial.

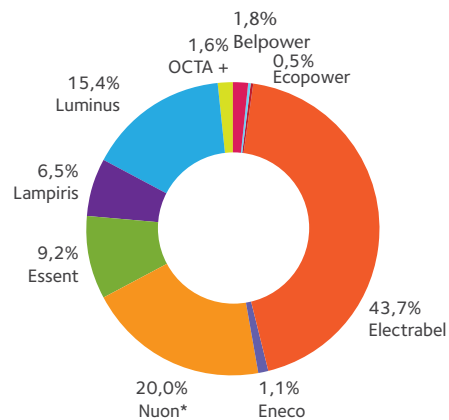
COMPÉTENCES RÉGIONALES (2011)

Belpower	2	Essent	44	Nuon	58
Ecopower	7	Lampiris	30	Eneco	1
Electrabel	224	Luminus	70		

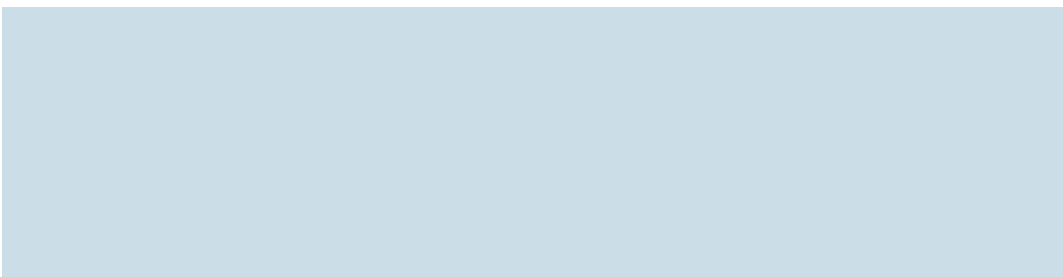


COMPÉTENCES RÉGIONALES (2012)

Belpower	11	Eneco	7	Luminus	94
Ebem	1	Nuon*	122	Octa+	10
Ecopower	3	Essent	56		
Electrabel	267	Lampiris	40		

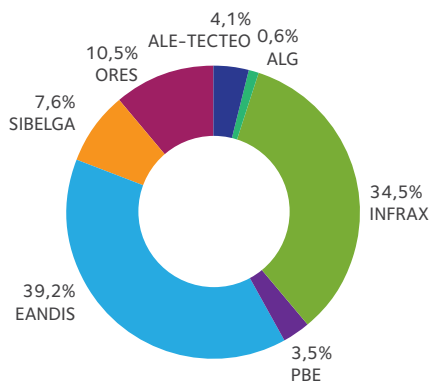


• Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.



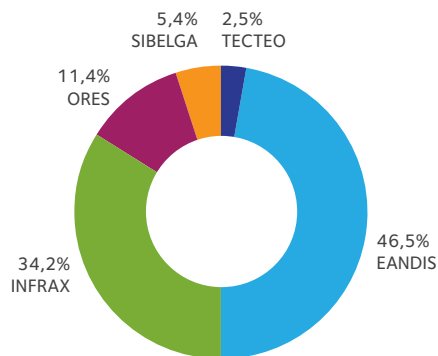
RACCORDEMENT AU RÉSEAU (2011)

Ale-TECTEO	7	PBE	6	ORES	18
ALG	1	EANDIS	67		
INFRAX	59	SIBELGA	13		



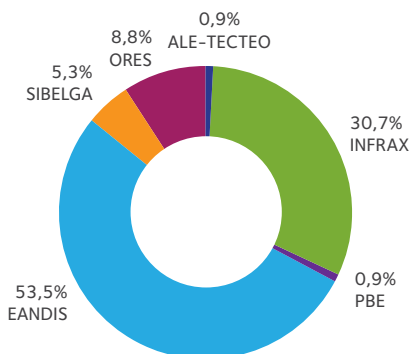
RACCORDEMENT AU RÉSEAU (2012)

EANDIS	94	ORES	23	TECTEO	5
INFRAX	69	SIBELGA	11		



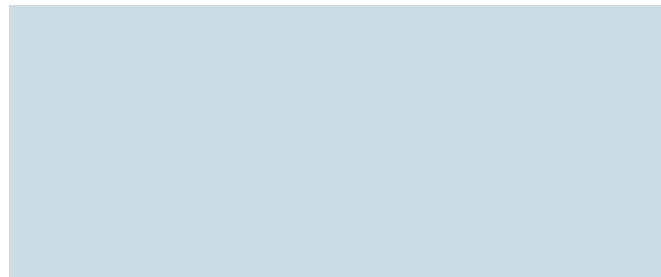
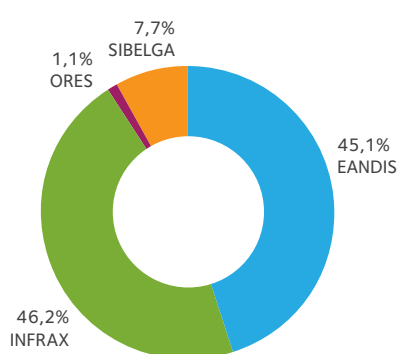
QUALITÉ FOURNITURE (2011)

Ale-TECTEO	1	PBE	1	SIBELGA	6
INFRAX	35	EANDIS	61	ORES	108



QUALITÉ FOURNITURE (2012)

EANDIS	41	ORES	1
INFRAX	35	SIBELGA	7



### Déconnexion/drop (5 % de tous les types de plaintes)

Les fournisseurs et les gestionnaires de réseau sont soumis à des obligations de service public d'ordre social.

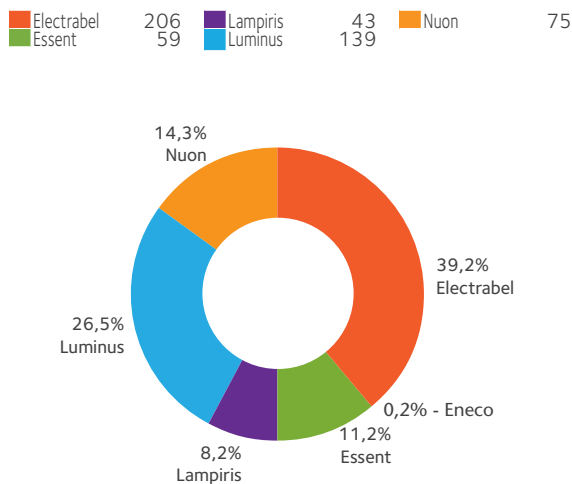
Il existe ainsi pour les clients résidentiels des mesures de protection en cas de problèmes de paiement vis-à-vis d'un fournisseur et des règles existent lors de la coupure et du raccordement pour l'alimentation en électricité et en gaz naturel après un déménagement, en cas de fraude, dans le cas d'une maison vide et en période hivernale.

Le Service de Médiation a constaté que des problèmes se posaient à cet égard avec les clôtures de contrats professionnels. Les clients professionnels confrontés à

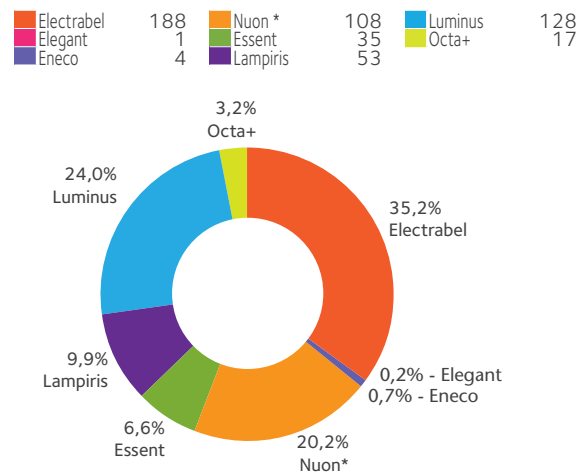
des problèmes financiers ne bénéficient en effet pas de la même protection que les clients finals résidentiels. En Wallonie, le principal problème a manifestement trait à l'installation de compteurs à budget. Lorsque les clients sont confrontés à des difficultés de paiement, les fournisseurs commerciaux peuvent demander ou menacer d'installer ces compteurs.

De telles plaintes sont adressées aussi bien au fournisseur qu'au gestionnaire de réseau de distribution vu que le fournisseur donne l'ordre du « drop » (contrats résidentiels) ou de coupure (contrats professionnels), en cas de non-paiement ou de paiement tardif. Le gestionnaire de réseau de distribution assure alors la reprise de la livraison, l'installation d'un compteur à budget ou la coupure effective.

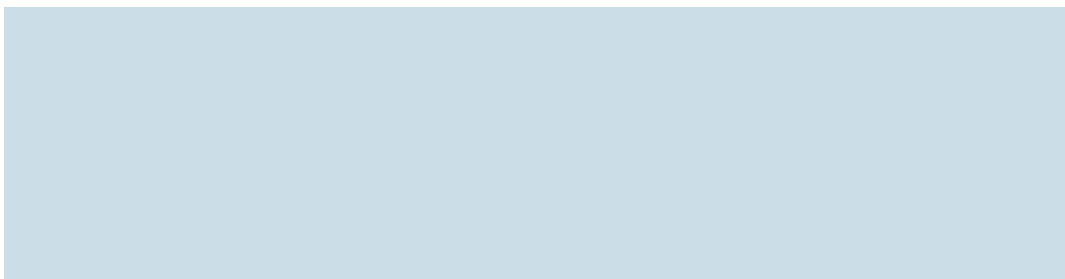
DÉCONNEXION/DROP  
PAR FOURNISSEUR (2011)



DÉCONNEXION/DROP  
PAR FOURNISSEUR (2012)



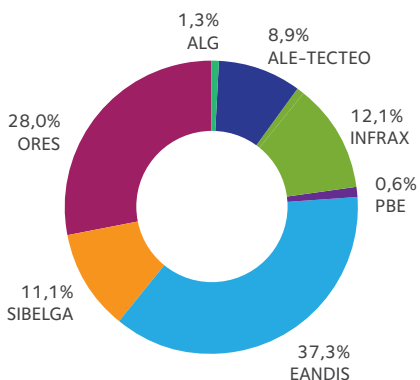
\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.





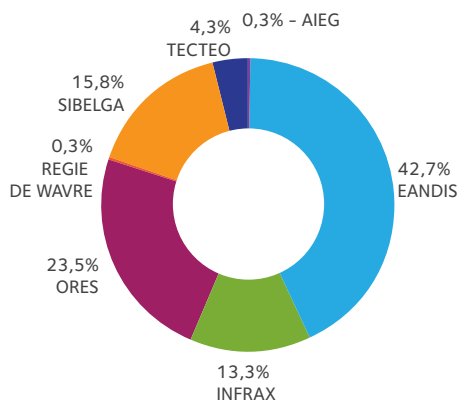
DÉCONNEXION/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2011)

Ale-TECTEO	28	PBE	2	ORES	88
ALG	4	EANDIS	117		
INFRAx	38	SIBELGA	35		



DÉCONNEXION/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2012)

AIEG	1	INFRAx	43	SIBELGA	51
TECTEO	13	ORES	76		
EANDIS	138	Regie de Wavre	1		



Processus de facturation (9 % de tous les types de plaintes)

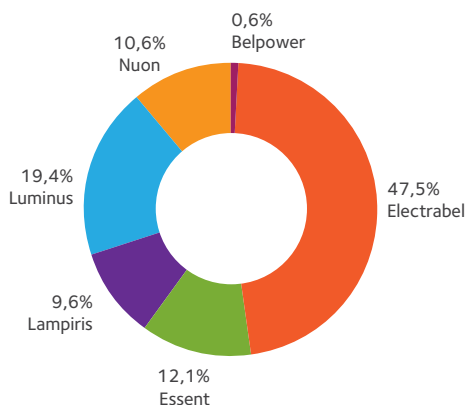
Ces plaintes ne concernent pas tellement la clarté de la facture d'énergie en elle-même (voir à ce sujet la transparence des prix et des tarifs) mais le flou de la facturation parce qu'il n'y a pas d'envoi de facture, ou une facture tardive est envoyée, ou parce que le processus de factures successives et de remboursements et/ou de

paiements est devenue imprécise ou incompréhensible pour le consommateur.

Ces problèmes de facturation ont d'habitude à voir avec un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation, comme les données des clients ou de comptage.

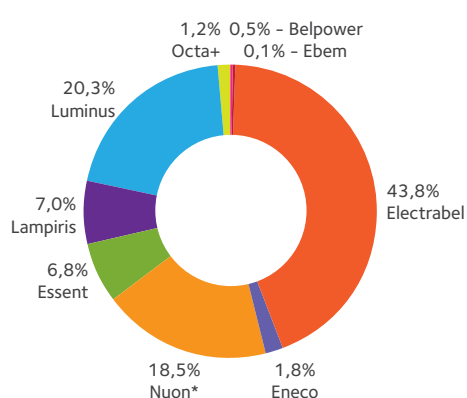
PROCESSUS DE FACTURATION (2011)

Belpower	4	Essent	84	Luminus	135
Electrabel	331	Lampiris	67	Nuon	74

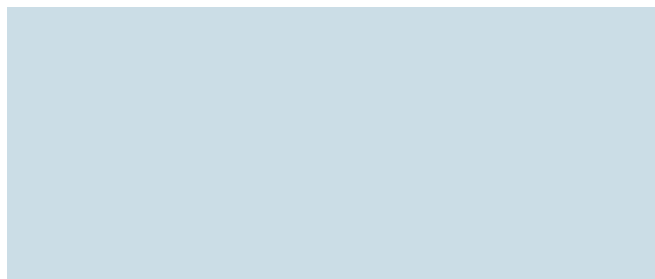


PROCESSUS DE FACTURATION (2012)

Belpower	7	Eneco	24	Lampiris	91
Ebem	1	Nuon*	241	Luminus	264
Electrabel	569	Essent	88	Octa+	15



\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.



### Les pratiques du marché (5 % de tous les types de plaintes)

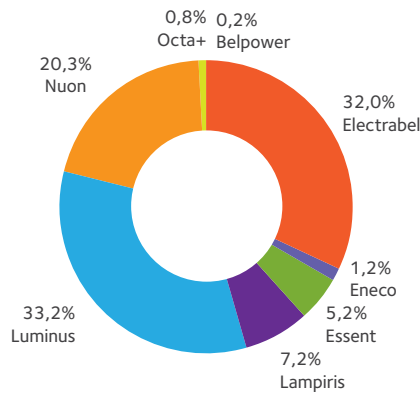
L'objet de ces plaintes concerne la référence à d'éventuelles pratiques commerciales déloyales ou trompeuses de certains fournisseurs d'énergie. Ces plaintes se rapportent à de l'information ou de la publicité précontractuelle, des pratiques commerciales relatives à la vente et au marketing et au sujet du respect des conditions contractuelles ou leur conformité au regard

de l'accord "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel".

Quand le Service de Médiation, dans le cadre de l'analyse d'une plainte, constate qu'il y a une infraction possible à la réglementation relative aux pratiques de marché ou la protection du consommateur, ces dossiers sont aussi transmis pour suite utile à la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie.

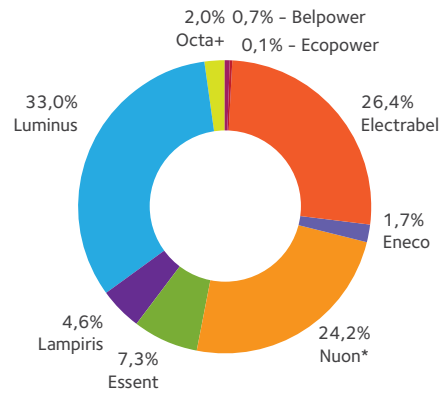
LES PRATIQUES DU MARCHÉ (2011)

Electrabel	161	Lampiris	36	Octa+	4
Eneco	1	Luminus	167		
Essent	26	Nuon	102		

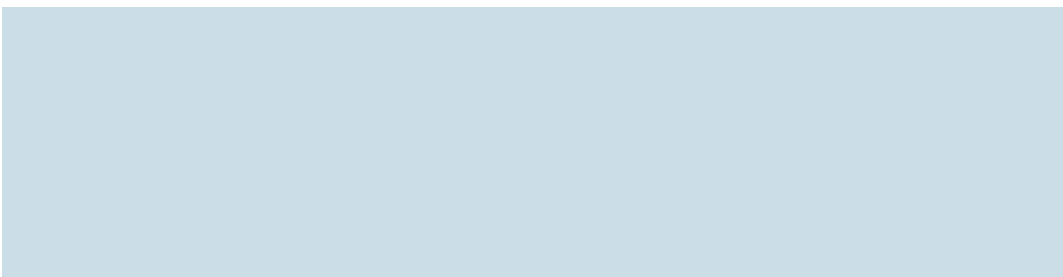


LES PRATIQUES DU MARCHÉ (2012)

Belpower	5	Eneco	12	Lampiris	32
Ebem	1	Nuon*	169	Luminus	230
Electrabel	184	Essent	51	Octa+	14



· Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.



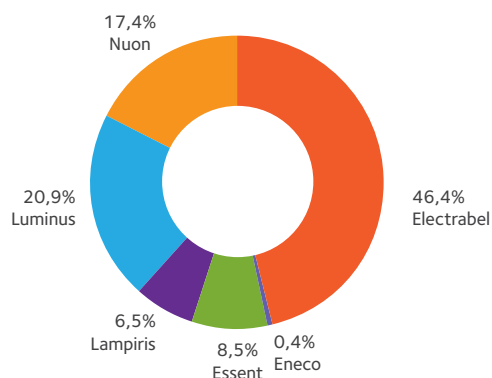
**Service à la clientèle  
(5 % de tous les types de plaintes)**

Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes en lien avec la prestation de services des entreprises d'énergie. Cela concerne ici l'enregistrement des

plaintes qui sont formulées à l'égard du service clientèle au niveau des appels téléphoniques (callcenter), traitement électronique de l'information et des plaintes d'une autre façon comme la visite à un service clientèle.

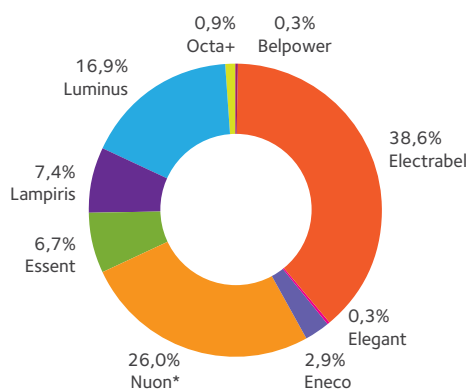
**SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR  
(2011)**

Electrabel	235	Essent	43	Luminus	106
Eneco	2	Lampiris	33	Nuon	88



**SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR  
(2012)**

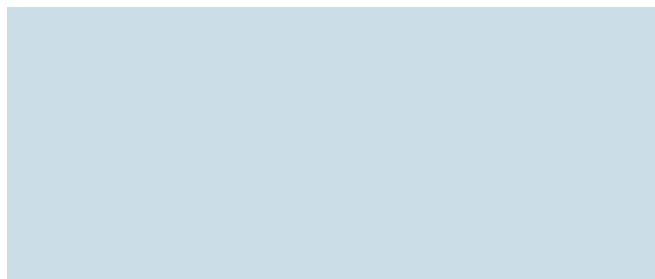
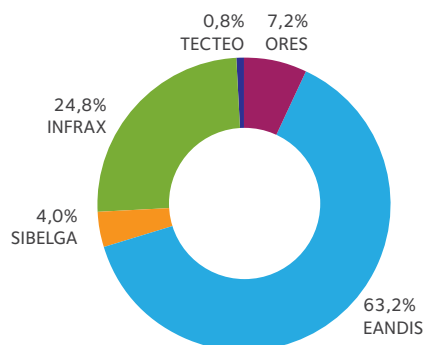
Belpower	2	Eneco	20	Lampiris	51
Electrabel	267	Nuon*	180	Luminus	117
Elegant	2	Essent	46	Octa+	6



\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

**SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE  
DE RÉSEAU (2012)**

ORES	9	SIBELGA	5	TECTEO	1
EANDIS	79	INFRAx	31		





LE MÉDIATEUR TRAVAILLE  
GRATUITEMENT

“ GRATUITEMENT ”

# 3

## PLAINTES

# POUR MÉDIATION

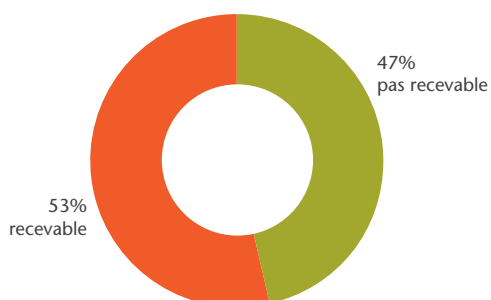
(PLAINTES RECEVABLES)



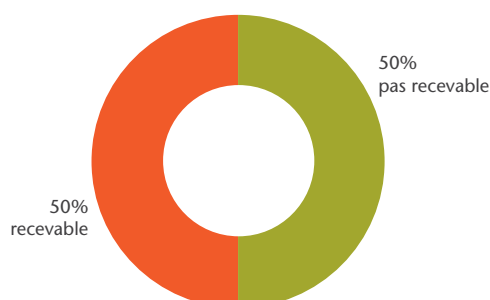
### A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 3.354 plaintes recevables en 2012. Cela représente 50 % de plaintes qui relèvent des compétences du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES 2011



NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES 2012



### B. Nombre de plaintes irrecevables

Les 3.418 autres plaintes (50 %) n'étaient pas recevables pour les motifs suivants :

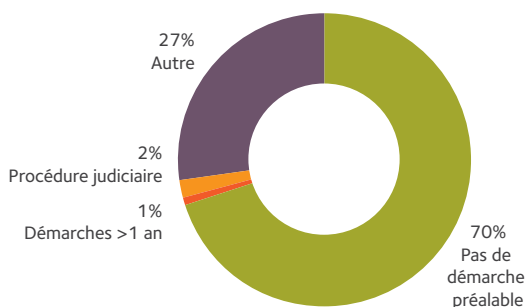
- le plaignant n'avait pas entrepris de démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie pour arriver à une solution ou il n'avait pas fourni de preuves ou pas assez (60 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure en justice (1 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte avait déjà été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie (1 % des plaintes irrecevables) ;
- le Service de Médiation n'est informé que des plaintes adressées pour la première fois au fournisseur d'énergie ou les données d'adresse n'ont pas été communiquées (38 % des plaintes irrecevables).

# 3.354

de plaintes irrecevables

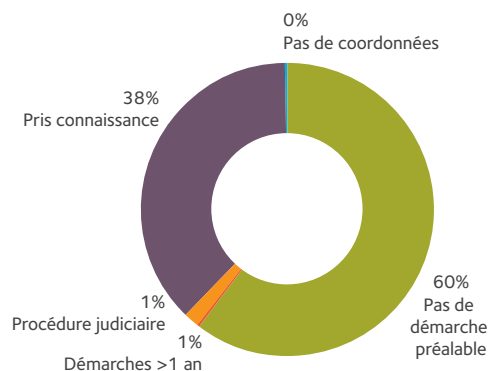
## NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES 2011

Pas de démarche préalable	2.421	Procédure en justice	61
Datant de plus d'un an	50	Autre	952



## NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES 2012

Pas de démarche préalable	2.061	Pris connaissance plainte	1.282
Datant de plus d'un an	16	Pas de coordonnées	9
Procédure en justice	50		



## C. Nombre de plaintes non compétentes

Pour 1.559 plaintes (18,7 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait :

- exclusivement des compétences régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Les plaintes ont alors été envoyées au Service de médiation régional wallon compétent (SRME) créé par le Régulateur wallon (CWaPE) (269 plaintes) ou ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation avec renvoi au Régulateur flamand compétent VREG (700 plaintes) ou le Régulateur bruxellois BRUGEL (46 plaintes) ;
- les compétences du régulateur fédéral CREG comme l'approbation des tarifs de transport et de distribution et/ou le monitoring des prix et marchés de l'énergie (32 plaintes) ;
- les pratiques de marché de certains fournisseurs. Les plaintes ont été renvoyées à la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie (88 plaintes) ;

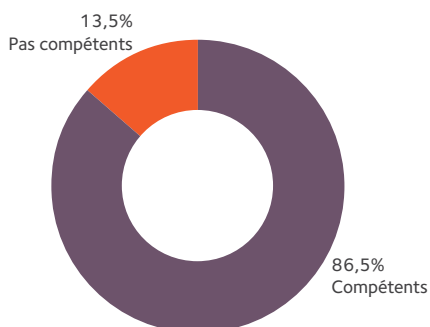
- la compétence d'autres services de médiation fédéraux ou régionaux (32 plaintes) ;
- des demandes d'informations (110 dossiers) concernant le marché du gaz et de l'électricité, mais aussi à propos d'autres produits et services (pétrole, installation de panneaux solaires, eau, évacuation des eaux usées, problèmes de location, ...) ainsi que des plaintes qui n'étaient pas à l'encontre d'une entreprise d'énergie mais plutôt de griefs contre certains procédés du marché ou décisions, et à propos desquels le Service de Médiation a tenté de formuler une réponse avec un renvoi vers les services ou régulateurs compétents (132 plaintes).

Le Service de Médiation a également traité 150 procédures dites d'urgence. Ces procédures ont pour objectif de clarifier rapidement la situation du client pour éviter une coupure injustifiée ou l'absence de raccordement dans les trois jours.

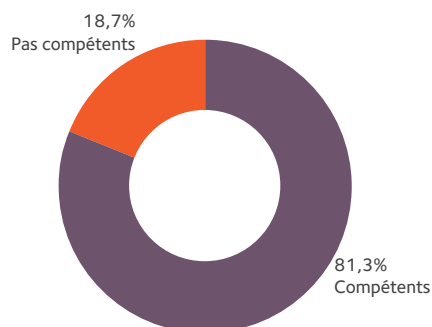




NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES  
2011



NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES  
2012

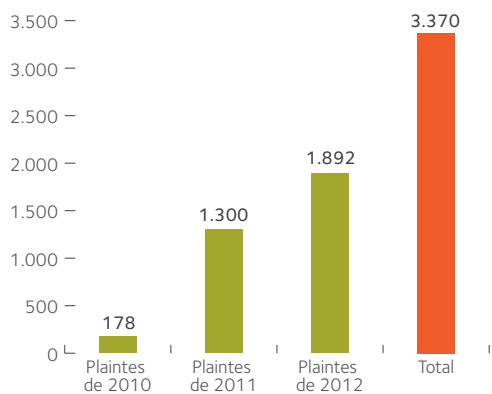


### D. Nombre de plaintes clôturées

Le Service de Médiation a pu mener à bien et clôturer 3.370 dossiers de plaintes recevables au total en 2012 dont 178 dossiers qui concernaient encore des plaintes introduites en 2010, 1.300 dossiers concernant des plaintes introduites en 2011 et 1.892 dossiers clôturés de plaintes introduites en 2012.

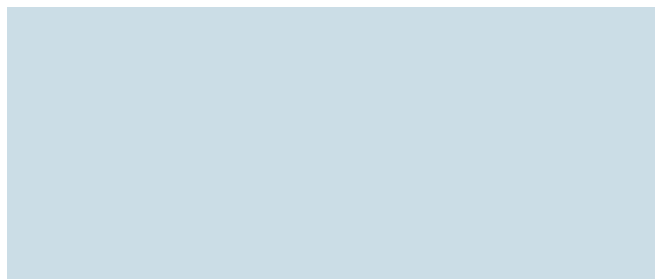
Pour 2012, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de plus de 66 %. Ce résultat est meilleur que les années précédentes : en 2010, 52 % de dossiers recevables clôturés et en 2011, 65 %. Ce résultat implique qu'au 31 décembre 2012, 1.707 dossiers recevables étaient encore en cours de traitement. Sur le nombre total de 9.281 de plaintes recevables reçues depuis la mise en place du Service de Médiation, cela représente un peu plus de 18 % des plaintes qui doivent encore être clôturées.

NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES  
2010-2012



En outre, le Service de Médiation continue à prêter ses services pour des plaintes qui en principe relèvent des compétences exclusives des Régulateurs d'énergie en Flandre (VREG) et à Bruxelles (BRUGEL).

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. Si nous tenons compte des plaintes non recevables ou pour lesquelles le Service n'est pas compétent, pour lesquelles le Service de Médiation assure cette prestation de service, ce sont alors plus de 90 % des plaintes reçues depuis la mise en place du service de médiation qui ont été finalisées en 2012.



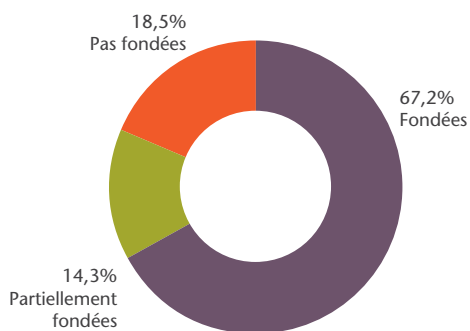


## E. Nombre de plaintes fondées (ou non)

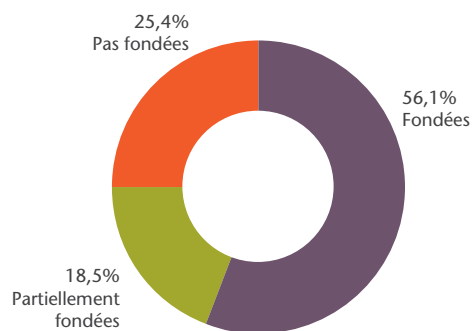
Sur les 3.370 plaintes recevables clôturées en 2012, le Service de Médiation en a considéré :

- 1.889 comme fondées (56,1 %) ;
- 622 comme partiellement fondées (18,5 %) ;
- 855 comme non fondées (25,4 %).

NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON)  
2011



NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON)  
2012



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 considérait une plainte comme partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas pour autant que la plainte ne reposait pas sur un problème effectif. Cela veut seulement dire qu'aucune irrégularité n'a été constatée pour cette plainte à l'égard de la législation ou réglementation fédérale ou régionale existante. 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 paiement échelonné, 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 définition 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. Il s'agit alors de plaintes par lesquelles le consommateur exprime ses attentes implicites ou explicites à l'égard 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.

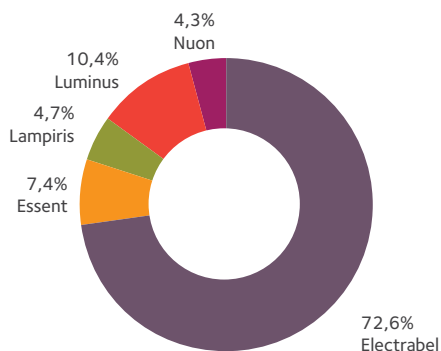
Dans le cas d'une attente *implicite*, le consommateur compte sur le fait que le service de règlement des litiges va reconnaître que le prestataire de services doit prendre des mesures pour résoudre le problème.



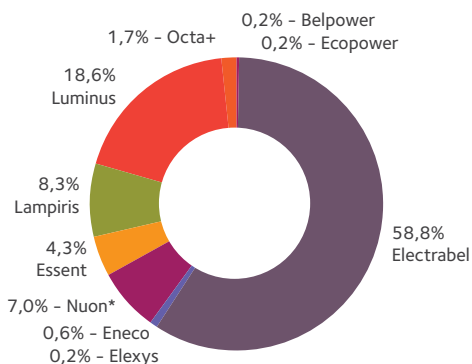
## F. Plaintes recevables par type de plainte et par entreprise d'énergie

Nous attirons ici l'attention sur quelques types de plaintes constatées par le Service de Médiation en 2012.

INDEMNITÉS DE RUPTURE 2011



INDEMNITÉS DE RUPTURE 2012

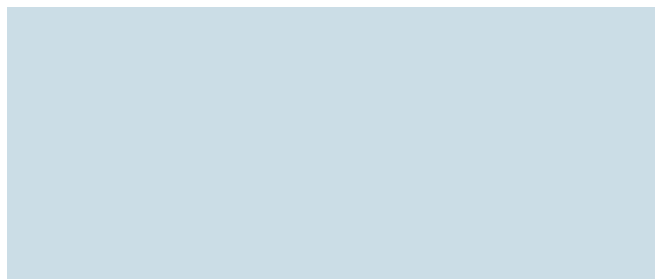


\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

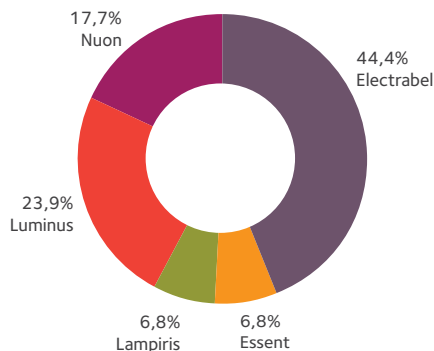
Les indemnités de rupture pour la résiliation anticipée ou irrégulière d'un contrat d'énergie étaient, encore en 2012, l'un des types de plainte spécifique les plus fréquents (près de 800 plaintes).

Le Service de Médiation a en général pu clôturer ces plaintes de manière favorable et constate que le législateur a également porté attention à ce problème via la loi 25 août 2012 portant des dispositions diverses en matière d'énergie (Moniteur Belge du 3 septembre 2012), où un volet de protection des consommateurs a été ajouté, qui interdit aux fournisseurs d'énergie

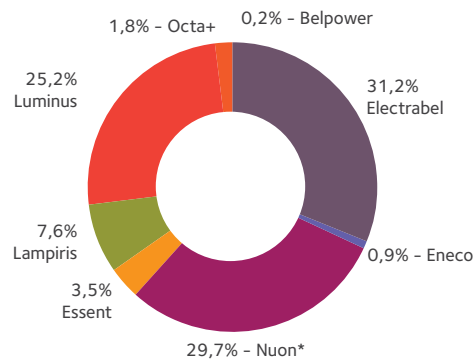
de demander des indemnités de rupture de contrat aux particuliers et aux PME en cas de changement de fournisseur d'énergie, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois. Ce règlement est entré en vigueur le 13 septembre 2012 et a donc eu pour effet une forte baisse du nombre de plaintes de ce type déjà en 2012 (de plus de 1.500 plaintes en 2011 à moins de 800 en 2012), d'autant plus que certains fournisseurs avaient déjà commencé à respecter cette décision du gouvernement quelques mois plus tôt, sans attendre son approbation par le parlement et sa publication au Moniteur Belge.



### PROBLÈMES DE DÉMÉNAGEMENT 2011



### PROBLÈMES DE DÉMÉNAGEMENT 2012



\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Un autre problème, qui reste aussi fréquent que les années précédentes, est la procédure administrative dans le cadre d'un changement d'habitant d'un logement suite à un déménagement, une vente, un décès, etc.

Un certain nombre de fournisseurs acceptent encore une simple communication unilatérale des relevés de compteurs le jour du déménagement. Cette communication peut intervenir par téléphone ou par écrit. Mais si une discussion s'engage par la suite au sujet des relevés des compteurs, le fournisseur peut, selon l'Accord du Consommateur, exiger de l'habitant précédent qu'il transmette ces données de compteur par écrit ou via un support durable, signées aussi bien par le nouvel habitant que par le précédent. Après un certain temps, il n'est en effet plus toujours évident de présenter ce document.

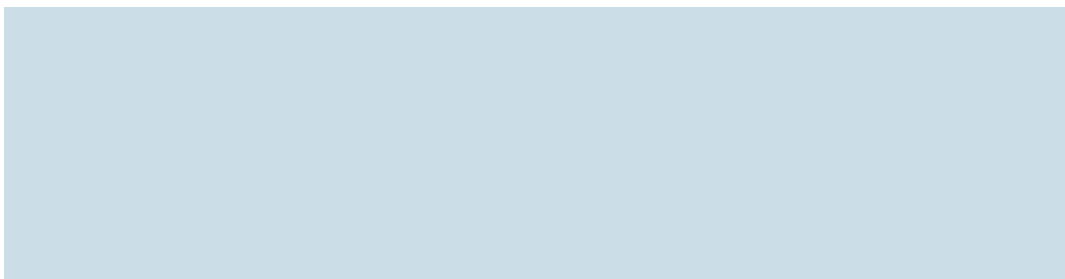
En outre, certains des fournisseurs stoppent la facturation de la consommation du logement précédent seulement lorsqu'ils sont informés du déménagement. Lorsque le consommateur n'a pas annoncé son déménagement endéans les 7 jours calendrier suivant la date dudit déménagement, l'Accord du Consommateur permet en effet au fournisseur de facturer la consommation d'énergie dans le logement précédent jusqu'au plus tard le 45<sup>ème</sup> jour calendrier après la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.

Ce règlement relatif aux déménagements fait que les habitants précédents d'un logement peuvent encore être responsables de la consommation du nouvel habitant/propriétaire si la date de déménagement n'a pas été communiquée à temps au fournisseur et si le document de déménagement avec les relevés de compteurs n'a pas été signé au moment du déménagement par l'occupant actuel et le précédent ou le propriétaire.

Les déménagements problématiques provoquent alors aussi la mise en place d'une procédure dite « MOZA » (Move Out Zonder Afspraak). Cela correspond à une situation où le client résidentiel quitte un point de fourniture sans le faire clôturer et où son successeur n'entreprend pas les démarches nécessaires pour régler sa reprise de ce point de fourniture ou lorsqu'il n'y a pas de successeur.

Le Service de Médiation a déjà eu à ce sujet de multiples discussions avec les fournisseurs (voir aussi les recommandations) parce que le Service de Médiation est d'avis qu'il serait normal et équitable qu'à partir de la date du déménagement de l'habitant précédent, les frais qui découlent de la livraison de l'électricité et du gaz naturel soient portés en compte au nouvel habitant ou propriétaire.

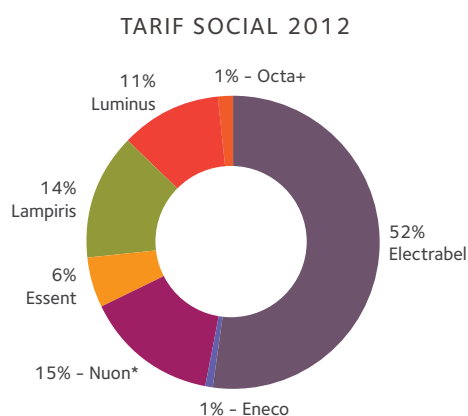
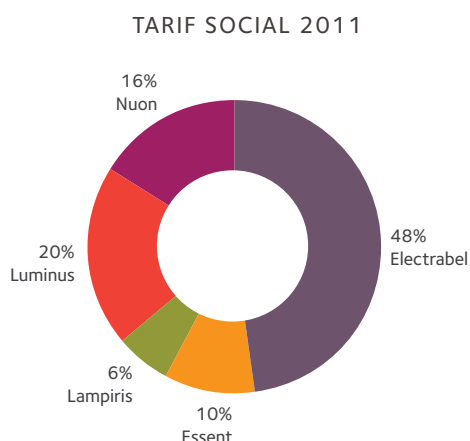
Dès lors, pour fixer les relevés de compteurs à la date de déménagement, il est bien entendu souhaitable que le



nouvel et l'ancien habitant ou propriétaire établissent et signent un document de déménagement. A défaut de ce document, le Service de Médiation tâche de trouver des solutions pour que les consommateurs puissent fournir des éléments de preuve nécessaires mais dans certains cas, un règlement a été impossible car les parties concernées (l'ancien et le nouvel occupant ou propriétaire) n'étaient pas prêts à arriver à une solution. Dans de tels cas, la tentative de médiation s'arrête et les consommateurs sont informés de la possibilité de faire appel aux instances juridiques compétentes comme le Juge de Paix pour trancher le différend entre les parties concernées.

Le Service de Médiation a consacré beaucoup d'attention à cette problématique des déménagements dans son

avis politique 12.004 (voir chapitre 6) et espère que les responsables politiques y accorderont l'attention nécessaire afin de faire diminuer sensiblement le nombre de déménagements problématiques. Le Service de Médiation a également déjà fourni des informations à ce propos aux régulateurs régionaux, qui sont aussi conscients de cette problématique récurrente et qui sont en train d'élaborer des propositions concernant l'emploi d'un document ou formulaire de déménagement (standard) pour le secteur de l'énergie et une meilleure information et communication vers les consommateurs et parties concernées lors d'un déménagement (propriétaires, locataires, agents immobiliers, notaires, ...)

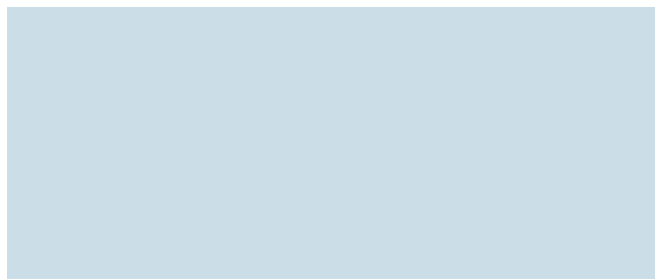


\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Par ailleurs, le Service de Médiation constate également des problèmes dans le cadre de l'application des tarifs sociaux. Ceux-ci ont notamment trait :

- à l'automatisation des tarifs sociaux qui n'est pas encore réalisée à 100 % ;
- au manque de communication qui implique que certains ménages ne connaissent pas leurs droits sur le plan fédéral ou régional (chaque Région a en effet sa propre définition du statut de client protégé) ;
- à l'attribution du tarif social avec effet rétroactif au sujet duquel différentes recommandations ont été

formulées et pour lequel le Service de Médiation est d'avis que les ayants droit peuvent retourner cinq ans en arrière pour obtenir l'application de leurs droits au tarif social sur leur facture d'énergie. Enfin, le Service de Médiation a également remarqué que la réglementation comme développée dans l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel et les règles d'intervention pour leur prise en charge (Moniteur Belge du 30 mars 2012), n'a pas ou pas suffisamment de bases légales ou réglementaires, et ce faisant, les droits des bénéficiaires du



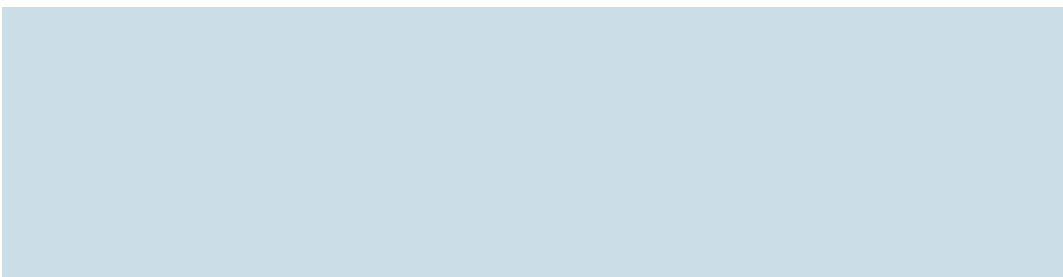
tarif social ne sont pas respectés, étant donné que le droit au tarif social ne prend effet qu'à partir du premier jour du trimestre qui suit la décision d'accorder le tarif social (par exemple le 1<sup>er</sup> avril 2012), et non à partir de la date à laquelle le droit à l'intervention pour personne handicapée est octroyée avec effet rétroactif (par exemple 1<sup>er</sup> décembre 2010). Étant donné que pour l'application de cette réglementation, le SPF Economie, Direction Générale de l'Énergie et le SPF Sécurité Sociale, Direction Générale Personnes Handicapées sont également concernés, le Service de Médiation a également informé les collègues du Service de Médiation fédéral afin de mettre en route une étude de cette problématique auprès des services publics concernés.

Le Service de Médiation est en tout cas d'avis que les services concernés utilisent l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture de gaz et d'électricité pour ne pas respecter les droits sociaux du passé, bien que les fournisseurs soient aussi tenus d'accepter les attestations papier, par lesquelles les clients finals peuvent prouver qu'ils appartiennent à la catégorie de clients résidentiels protégés, en raison de leurs bas revenus ou de leur situation précaire (article 6, alinéa 4, de la loi-programme du 27 avril 2007 – Moniteur Belge du 8 mai 2007) et de la décision que,

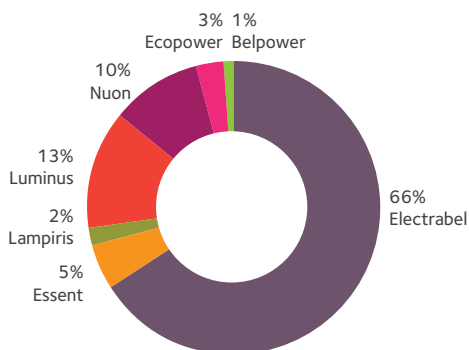
selon la loi-programme et l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés, à revenus modestes ou à situation précaire (Moniteur Belge du 30 mars 2012), doit être considéré comme client résidentiel protégé tout client final ou membre de sa famille qui bénéficie d'une décision d'octroi d'une allocation spécifique par le SFP Sécurité Sociale, l'office national des pensions ou le CPAS.

Selon le Service de Médiation, il n'y a pas non plus de base légale ou réglementaire pour n'accepter, pour les bénéficiaires d'un droit à une allocation spécifique par le SPF Sécurité Sociale, que les attestations qui font démarrer le droit au prix maximum sociaux ou au tarif social spécifique pour le gaz et l'électricité à la date de décision de l'institution de paiement, même si la date de début choisie est le premier jour du trimestre lors duquel la décision est prise.

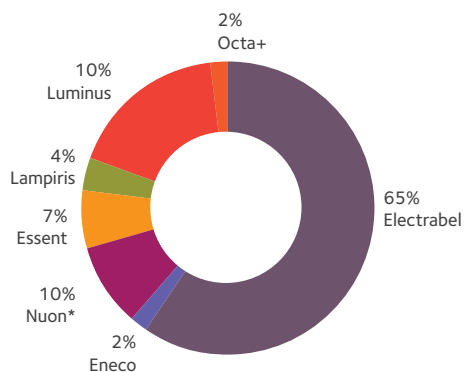
En prenant la date de décision du SPF Sécurité Sociale comme date de début pour le droit au tarif social et non la date de demande du droit à une allocation, les bénéficiaires du tarif social sont privés de leur droit, sans qu'il existe pour cela une base légale, selon le Service de Médiation.



COMPÉTENCE RÉGIONALE/ KWH GRATUIT  
2011



COMPÉTENCE RÉGIONALE/ KWH GRATUIT  
2012



\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

L'attribution rétroactive de la mesure flamande concernant l'électricité gratuite continue à poser des problèmes, comme les années précédentes. La discussion avec les fournisseurs d'énergie est en grande partie à ramener à la position (orale) que le VREG a prise avec les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution et qui autorise les fournisseurs à n'appliquer les rectifications que jusqu'à un an après la réception de la facture sur laquelle l'électricité gratuite n'a pas été (entièrement) attribuée. Cela signifie que les fournisseurs d'énergie, selon le VREG, doivent rectifier les kWh gratuits non attribués seulement sur la dernière facture émise et ce pour des raisons pratiques, administratives ou comptables. Vu que rien n'est prévu à ce sujet dans la législation flamande, cette position du VREG mène à un comportement arbitraire ou à une perturbation du fonctionnement du marché au sein du secteur de l'énergie. En effet, quelques fournisseurs, éventuellement après le dépôt d'une plainte, rectifient bien les kWh gratuits pour le passé, tandis que d'autres se limitent à la rectification de la dernière facture d'énergie émise et seulement si elle est contestée à temps.

Le collègue du Service Flamand de Médiation a également pointé ce problème dans son rapport annuel 2011 (Note parlementaire 41 (2011-2012) – Nr.1, déposée le 28 mars 2012 (2011-2012)) et a formulé la recommandation suivante :

*“ 71. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2011 heel wat oproepen gekregen over energiefacturen, en over de werking van energieleveranciers en netbeheerders. Vaak (62) zijn die klachten niet bestemd voor ons, maar wel voor de VREG. Nog vaker verwijzen we verzoekers door naar de Ombudsman voor Energie (284).*

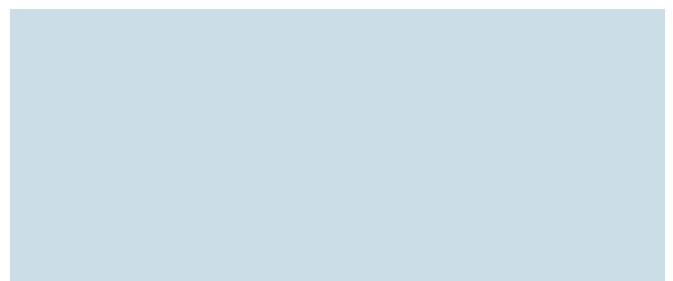
*Het gaat dan bijvoorbeeld over problemen inzake toekenning met terugwerkende kracht van de Vlaamse maatregel inzake gratis kWh. Omdat er in de Vlaamse regelgeving hierover niets uitdrukkelijk is voorzien, leidt deze lacune in de regelgeving momenteel tot een verstoring van de energiesector in die zin dat de meerderheid van de leveranciers de gratis kWh voor het verleden wel toepassen en andere leveranciers niet.*

*Omdat we vorig jaar al een aanbeveling hadden bij een vergelijkbaar probleem bij gratis water, beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse overheid aan om te bepalen dat er 5 jaar moet worden teruggegaan bij de toekenning van gratis water en elektriciteit: 2 jaar, zoals vandaag bepaald is voor water, vinden we te weinig.”*

**72. Aanbevelingen**

*Water en Energie*

*Ga vijf jaar terug bij de toekenning van gratis water en elektriciteit.”*



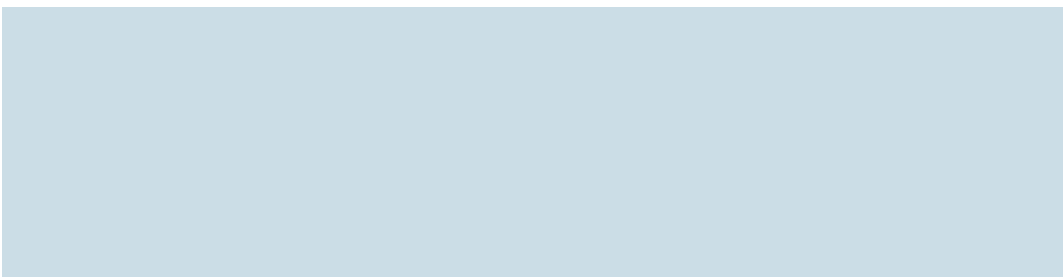
Le VREG, par contre, a recommandé, dans son rapport final du 3 février 2012 se rapportant à l'évaluation de la mesure d'attribution de l'électricité gratuite, qu'une rectification ne puisse intervenir que dans une période de deux ans après la réception de la facture.

*“ Bepaling van een rechtzettingstermijn: Hoe lang moet de leverancier terug gaan om de niet (correct) verstrekte gratis kWh alsnog toe te kennen? Er is momenteel geen wettelijke bepaling die de termijn bepaalt tot waar een leverancier moet of mag teruggaan voor de rechtzetting van gratis elektriciteit. De VREG is van oordeel dat de leverancier wel minstens de correcte hoeveelheid gratis elektriciteit van het huidige kalenderjaar en van het jaar daarvoor moet toekennen. Als de leverancier ook de gratis elektriciteit voor de vorige jaren wil corrigeren, juicht de VREG deze commerciële geste toe. Zij kan dit wel niet afdwingen aangezien hiervoor ook geen wettelijke basis is en de leverancier deze elektriciteit ook niet meer kan terugvorderen van de netbeheerder. Klagers die deze boodschap te horen krijgen,*

*zijn erg misnoegd omdat het meestal niet hun fout is dat ze de gratis kWh in het verleden niet kregen. Een te korte rechtzettingstermijn zal dit ongenoegen zeker niet wegnemen. Een te lange rechtzettingstermijn leidt ertoe dat de oefening voor een bepaald kalenderjaar pas zeer laat kan afgerond worden. Een rechtzettingstermijn van 2 jaar lijkt de VREG het minimum te zijn. Dit moet gezien worden als de laatste en de voorlaatste jaarafrekening. In deze gevallen moet de netbeheerder de rechtzetting vergoeden aan de leverancier.”*

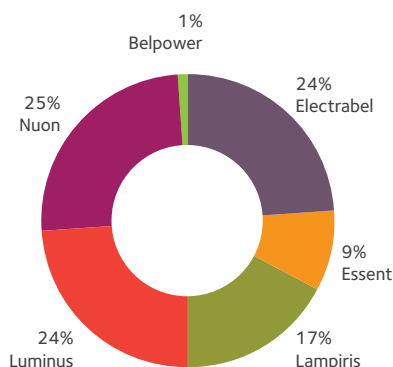
Le Service de Médiation ne peut que constater que le VREG ne suit pas la recommandation du médiateur flamand et préfère apparemment opter, dans sa recommandation, pour des gestes commerciaux du fait des fournisseurs plutôt que d'élaborer une réglementation (de compensation) solide avec l'ensemble du secteur.

De cette manière, le consommateur en Flandre reste dépourvu d'une gestion transparente et équitable sur le plan de l'attribution rétroactive de l'électricité gratuite.

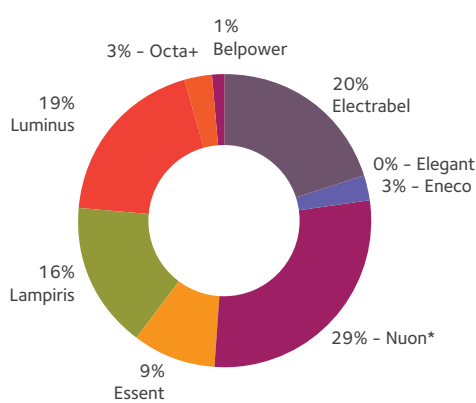




FACTURE INTERMÉDIAIRE 2011



FACTURE INTERMÉDIAIRE 2012



\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Comme les années précédentes, en 2012, les factures d'acompte ont à nouveau posé de nombreux problèmes. Ils se situent souvent au niveau du calcul ou de la modification du montant de la facture d'acompte mais aussi lors de l'imputation de l'acompte lorsque le contrat de livraison n'a pas encore débuté ou même a pris fin. Des problèmes de paiement peuvent aussi survenir lorsque le fournisseur envoie dans le même mois la facture d'acompte et la facture annuelle ou de clôture. Le Service de Médiation a porté attention à ce problème dans l'avis politique N° 12.004.

Dans cet avis, le Service de Médiation fait les propositions suivantes :

**Calcul des factures d'acompte:**

"Les montants des factures d'acompte sont calculés sur base de la dernière consommation connue ou communiquée par le client final et des prix et tarifs tels que d'application le jour de la conclusion du contrat ou de son prolongement annuel. Si aucune consommation annuelle n'est connue, alors le calcul des acomptes se fait sur base d'une consommation annuelle standard, éventuellement adaptée à partir d'éléments amenés par le consommateur."

**Objectivation de l'adaptation des factures d'acompte:**

"Le montant de la facture d'acompte peut être adapté :

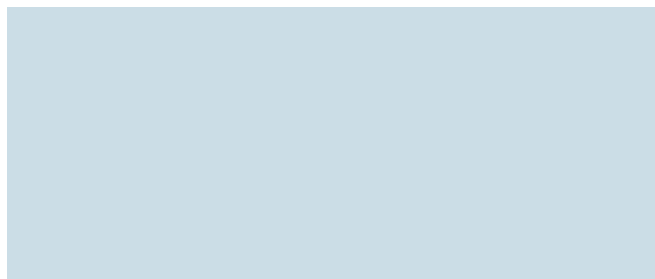
- si la consommation réelle est au moins 20 % inférieure à la consommation annuelle qui a servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins 20 % inférieurs aux prix et tarifs qui ont servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte;
- si la consommation réelle est au moins 20 % supérieure à la consommation annuelle qui a servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins 20 % supérieurs aux prix et tarifs qui ont servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte."

**Exclusion des consommations calculées par les fournisseurs:**

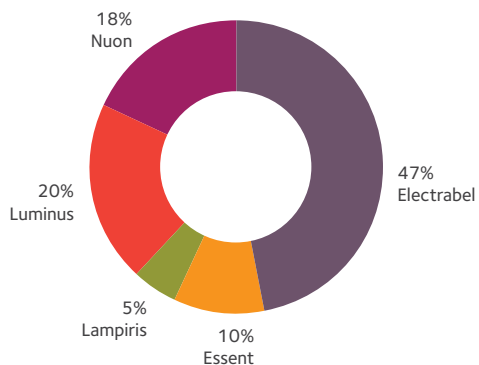
"Il ne peut pas non plus être facturé de consommation calculée ou estimée entre les relevés de compteur (annuels) du gestionnaire de réseau et la date de la facture de clôture ou de régularisation."

**Eviter une double facturation d'énergie dans un seul mois calendrier:**

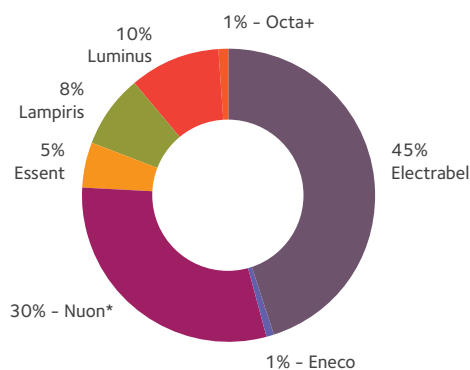
"Les factures d'acompte peuvent seulement être portées en compte durant une période effective de fourniture. Dans un même mois calendrier, aucun acompte ou facture intermédiaire ne peut être porté en compte avec d'autres factures concernant le même contrat."



DOMICILIATION 2011



DOMICILIATION 2012

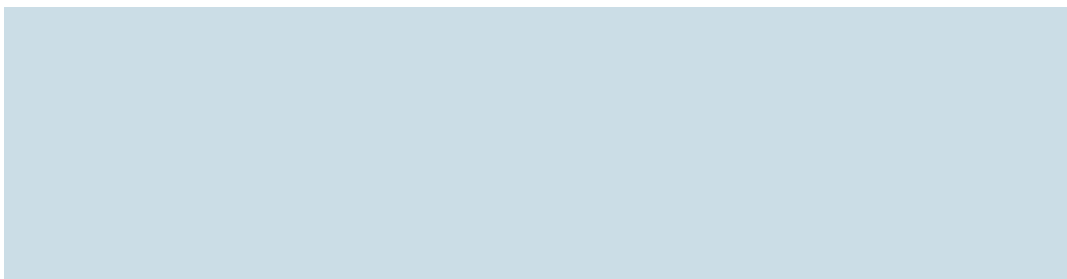


\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

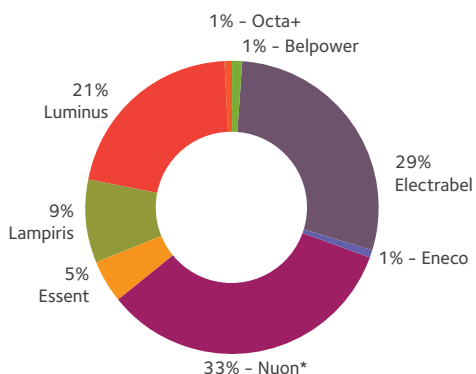
Les domiciliations bancaires suscitent également des problèmes. Ce cas se présente surtout lorsque le fournisseur d'énergie débite la facture de consommation annuelle et que le client final ne dispose de ce fait plus des ressources financières nécessaires pour pourvoir ce mois-là à sa subsistance. Mais imaginons qu'en plus, la facture de consommation annuelle ne soit pas correcte. Dans ce cas, le problème devient plus cuisant encore. En effet, une fois que la domiciliation bancaire a été exécutée, il est très difficile pour le client final de réclamer le montant payé. Un exemple ? Un client reçoit une facture reposant sur des relevés de compteurs erronés. Le paiement est effectué par domiciliation. Le client conteste la facture, mais il ne recevra le montant payé en retour

que lorsqu'une décision sera intervenue dans le cadre de la contestation.

Le législateur a également porté attention à ce problème en ajoutant un volet protection des consommateurs par la loi du 25 août 2012 portant des dispositions diverses en matière d'énergie (Moniteur Belge du 3 septembre 2012), dans lequel il est prévu que les fournisseurs doivent offrir la possibilité à leurs clients d'exclure la facture annuelle de leur domiciliation. Ce règlement doit être repris dans l'accord sectoriel des consommateurs. Le Service de Médiation a donc également prêté à ce sujet toute l'attention nécessaire dans son avis 12.004.



FRAIS ADMINISTRATIFS 2012



· Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Un certain nombre de plaintes sont en rapport avec la facturation de frais administratifs. A ce sujet, le Service de Médiation a constaté que les fournisseurs suivent bien les procédures et les délais des réglementations régionales en cas de paiement tardif ou de non-paiement (lettre de rappel, mise en demeure, drop, ...) mais que souvent, le manque de clarté de certaines factures ou les paiements ou remboursements (hors domiciliation) donnent lieu à des frais administratifs excessifs ou que certains frais facturés sont sans commune mesure avec le solde ouvert auprès du fournisseur et sont donc injustifiés.

En outre, il y a souvent un manque de proportion dans les droits et devoirs des fournisseurs à l'égard de leurs clients dans le sens que les consommateurs n'ont pas les mêmes droits et devoirs lorsque les fournisseurs sont mis en demeure, en cas de facturation erronée, ou de traitement des paiements effectués ou des remboursements. C'est pourquoi le Service de Médiation a également proposé dans son avis 12.004, une série de réglementations de dédommagement dans les cas où les fournisseurs émettent des factures annuelles ou de clôture, telles que :

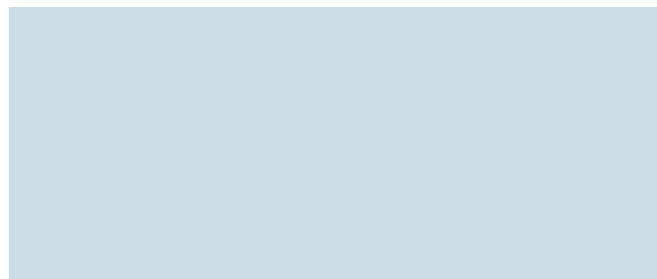
- « Prévoir la réciprocité, dans les cas où les conditions générales et/ou particulières du fournisseur stipulent que des frais peuvent être facturés en cas de

paiement tardif d'une facture (frais de rappel, frais de mise en demeure et frais de recouvrement à charge du consommateur).

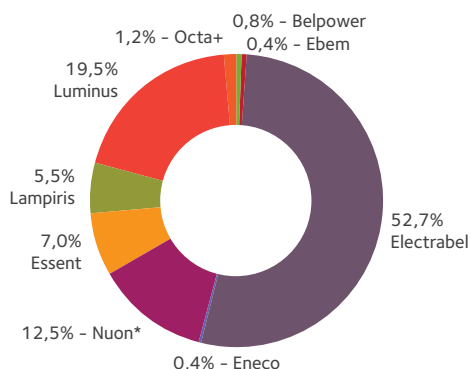
Les montants de ces frais doivent être suffisamment précis et le délai de paiement doit correspondre au délai de la facture pour lequel le consommateur a constitué des dettes. »

- « Prévoir que des intérêts de retard, calculés sur base du taux d'intérêt légal, sont octroyés au consommateur, lorsque le solde d'une facture finale à son avantage n'a pas été remboursé à la date prévue et cela à partir de la date à laquelle le remboursement devait être effectué. Dans le cas où le consommateur a payé à tort un montant suite à une facturation erronée du fournisseur, les intérêts de retard, calculés sur base du taux d'intérêt légal, sont octroyés à partir de la date de la facture erronée, et ceci sur le solde qui a été facturé à tort. »

- Prévoir, en cas de déménagement : « La facture de clôture est établie dans un délai maximal de 6 semaines à partir de la communication de la date de déménagement. Si ce n'est pas le cas, le fournisseur est redevable d'une indemnité de 50 EUR par mois entamé qui dépasse le délai de 6 semaines. »



### TRANSPARENCE DES PRIX 2012

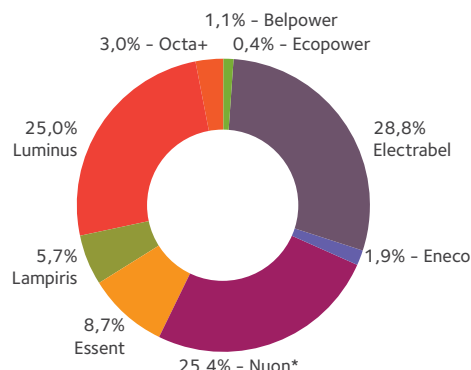


· Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Un certain nombre de plaintes ont trait au manque de clarté des prix de l'énergie. Surtout dans le cas de contrats d'énergie variables, à prix de l'énergie indexé, cela pose des problèmes en termes de lisibilité des factures d'énergie et les rend difficilement payables. Le Service de Médiation a constaté qu'en 2012, le gouvernement a également été attentif à cela en décidant, sur les conseils et les propositions du régulateur fédéral CREG :

- d'interdire l'indexation vers le haut des prix variables de l'énergie pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 décembre 2012 inclus (article 108, §2, 2<sup>e</sup> alinea de la loi du 8 janvier portant modifications de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2012, loi interprétative de l'article 108, § 2, alinéa 2, première et deuxième partie de phrase).
- d'instaurer, à partir de 2013, une indexation trimestrielle et des paramètres d'indexation transparents, basés sur les prix du marché européen du commerce de gros (article 20bis, §§ 2&3 de la loi sur l'électricité et article 15/10bis, §§ 2&3 de la loi sur le gaz naturel et les arrêtés du 21 décembre 2012 fixant la liste exhaustive des critères admis pour l'indexation des prix de l'électricité et du gaz naturel par les fournisseurs).

### CONDITIONS CONTRACTUELLES 2012



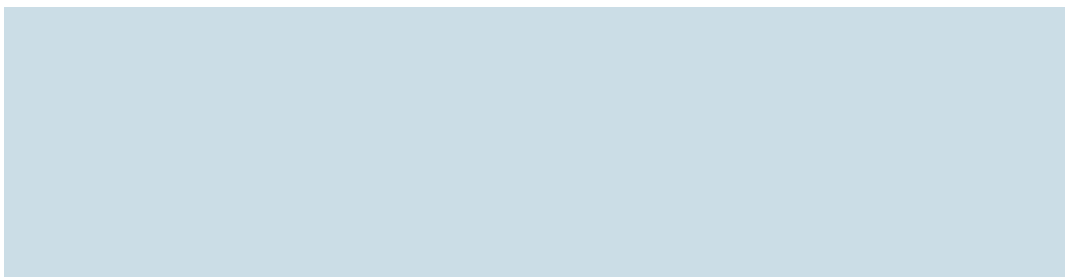
· Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Des discussions concernant les conditions contractuelles des contrats d'énergie à durée (in)déterminée à prix fixes ou (semi-)variables ont également provoqué beaucoup de problèmes, surtout lors de la reconduction tacite et/ou des modifications de contrats.

Le Service Médiation a toujours prêté une attention spéciale à cette question, surtout en ce qui concerne la communication au consommateur.

Dans le cas d'une reconduction tacite d'un contrat, les fournisseurs doivent en effet, suivant l'accord sectoriel, informer leurs clients par écrit ou via un autre support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Quand il s'agit d'une modification des conditions contractuelles générales / particulières ou de la modification des prix, qui ne découle pas d'une révision des prix prévue contractuellement sur base de paramètres objectifs qui ont suffisamment été précisés, les fournisseurs doivent prévoir une possibilité de résiliation sans frais. La modification unilatérale de conditions essentielles ou des prix de l'énergie ou du gaz sur base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur est en tout cas interdite.

Le Service de Médiation a constaté qu'en cas de prolongation ou de modification de contrats d'énergie, une communication vers le client a généralement lieu mais



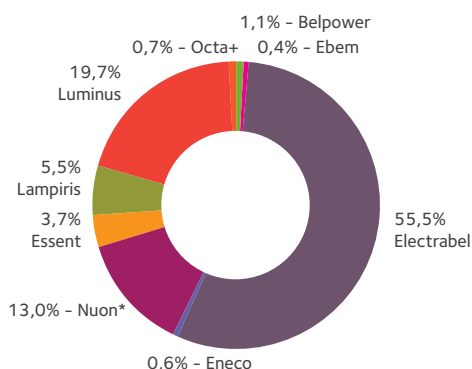
qu'en cas de modification des conditions contractuelles ou des prix, les fournisseurs avaient tendance à oublier d'informer le client qu'il peut changer, sans frais, de contrat ou de fournisseur, via la possibilité de résiliation.

Le Service de Médiation se réjouit donc que, concernant les modifications et contrats d'énergie et les formules de prix, le gouvernement ait également pris une initiative en ce sens que :

- à partir du 11 mars 2012, la CREG a mis en place une banque de données pour les types de contrats variables et les nouveaux types de contrats avec un enregistrement de la méthodologie pour les prix variables de l'énergie (article 20, § 1 de la loi sur l'électricité et article 15/10bis, § 1 de la loi sur le gaz naturel) ;
- à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013, la CREG a démarré une procédure ex-ante pour le contrôle de l'augmentation des prix variables de l'énergie sur base de paramètres objectifs, entre autres sur base d'une comparaison permanente de la composante énergie avec l'étranger et les pays limitrophes (article 20bis, § 5 de la loi sur l'électricité et article 15/10bis, § 5 de la loi sur le gaz naturel).

Avec le contrôle ex-post des paramètres d'indexation trimestriels sur leur transparence, cette régulation en « filet de sécurité » des contrats d'énergie variables et des formules de prix représente un important pas en avant sur le plan de la transparence des prix de l'énergie. Le Service de Médiation espère donc que ceci pourra faire diminuer le nombre de plaintes dans ce domaine.

### RELEVÉS ET RECTIFICATIONS 2012

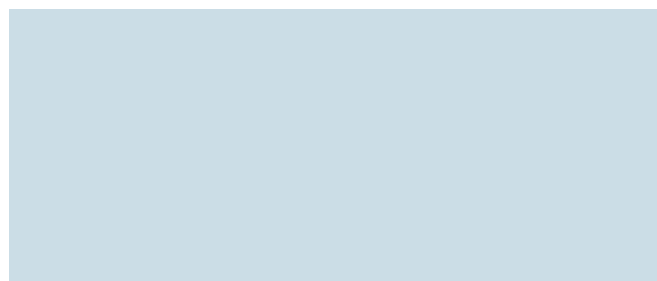


\* Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Les données de comptage sont à la base de la facture d'énergie. Dès qu'il y a une discussion à ce sujet, cela signifie en général que le gestionnaire de réseau de distribution doit également être interrogé par le fournisseur, le client final, ou même le Service de Médiation au cas où le consommateur ne trouve pas de solution aux problèmes de compteurs à la suite d'un relevé ou d'une rectification des données de comptage après un changement de compteur, etc...

Le gestionnaire de réseau de distribution est responsable et porte la responsabilité civile de la gestion des compteurs, comme le relevé, la validation et la transmission des données de comptage au fournisseur. C'est aussi la raison pour laquelle, dans le calcul de la redevance de médiation pour l'année de fonctionnement 2013 du Service de Médiation, 25 % des plaintes sont estimées comme ayant trait à la gestion des compteurs par les gestionnaires de réseau de distribution.

Les discussions à propos des données de comptage et surtout de leur rectification suite à un mauvais fonctionnement du compteur, un changement de type de compteur, un remplacement de compteur ou une estimation des données de comptage, représentent une importante charge de travail pour le Service de Médiation. Les règles à ce sujet sont en tout cas décrites dans les règlements techniques des autorités

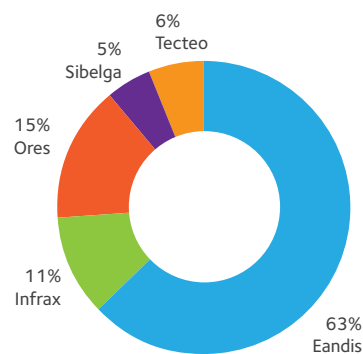


régionales et leur observation est contrôlée par le régulateur régional concerné, c'est-à-dire le VREG en Flandre, Brugel à Bruxelles et la CWaPE en Wallonie. Pour ces discussions, une bonne collaboration avec les régulateurs régionaux est donc nécessaire et a été mise en place par le Service de Médiation, ce qui a également permis d'obtenir des résultats pour la résolution de litiges, l'interprétation du règlement technique et même de l'adaptation des règles régionales sur base de l'expérience du Service de Médiation.

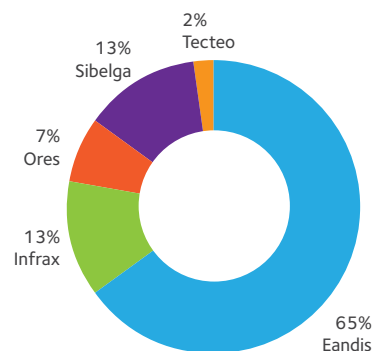
Dans les quelques cas où le Service de médiation ne peut pas trouver de solution ou de compromis avec les gestionnaires de réseau de distribution, il est même prévu dans la réglementation régionale qu'un règlement indépendant du litige par le régulateur régional est possible. En Flandre et à Bruxelles, dans le cadre du Troisième Paquet Énergie, des services du contentieux indépendants ont été mis en place au sein des régulateurs (respectivement le VREG et BRUGEL), entre autres pour rendre possible un règlement alternatif des litiges, concernant, par exemple, les obligations des gestionnaires de réseau relatives à la gestion des compteurs. En Wallonie, il existe même pour cela un service de médiation régional propre (SRME), qui a été mise en place au sein du régulateur CWaPE. Dans le cas où le Service fédéral de Médiation reçoit des plaintes qui ont trait uniquement aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution, ces dossiers sont immédiatement transmis au service régional de médiation. Dans les cas où les litiges portent à la fois sur des compétences régionales et d'autres compétences, le Service fédéral de Médiation continue à prendre en charge le règlement du litige, avec le soutien adapté du régulateur wallon pour la partie du litige qui concerne la gestion des compteurs ou d'autres obligations des gestionnaires de réseau.

Ci-dessous sont citées une série de types de plaintes spécifiques qui ont trait aux obligations des gestionnaires de réseau en matière de gestion des compteurs et telles qu'elles ont été traitées par le Service de Médiation lui-même, sans soutien du régulateur régional.

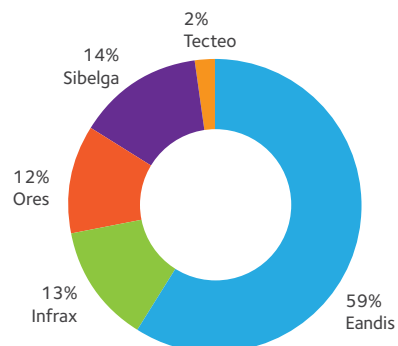
#### RELEVÉS DES COMPTEURS 2012



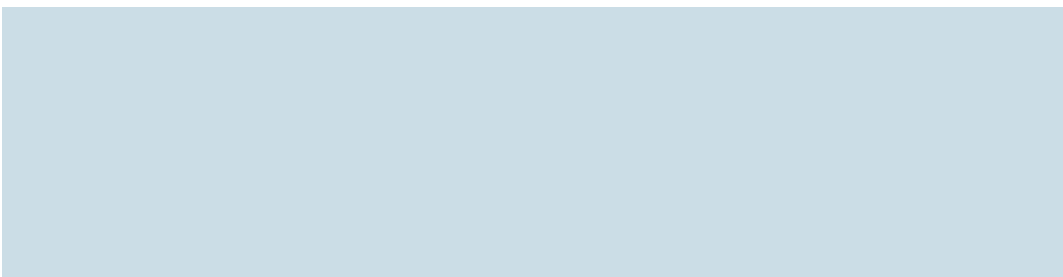
#### RECTIFICATION 2012



#### FONCTIONNEMENT ET CHANGEMENT DE COMPTEUR 2012



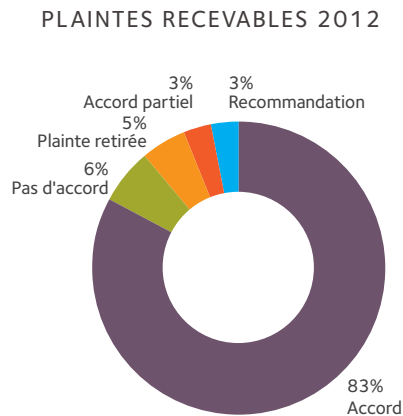
En rapport avec ces plaintes en matière de gestion des compteurs, il a été obtenu d'importants résultats à l'avantage du consommateur, en sa qualité d'utilisateur du réseau ou de client final. Par les différentes rectifications des données de comptage, le Service de



Médiation a contribué non seulement à des corrections de factures d'énergie des fournisseurs à l'avantage de l'utilisateur final, mais aussi à une négociation avec les régulateurs régionaux concernant les interprétations juridiques et factuelles des règles de rectification. Vous retrouverez les résultats concrets de ces discussions avec les gestionnaires de réseau et les régulateurs régionaux dans les exemples et les recommandations présentés dans ce rapport.

## G. Nombre de plaintes selon le résultat

Les 3.370 plaintes recevables clôturées en 2012 se sont soldées par les résultats suivants :



### i. Plaintes retirées

182 plaintes (5,4 %) ont été retirées par le plaignant. Une issue satisfaisante avait en effet déjà été atteinte entre le dépôt de la plainte et sa finalisation par le Service de Médiation.

### ii. Accord avec règlement à l'amiable

2.787 plaintes (82,7 %) ont été clôturées sur un résultat favorable grâce à un règlement à l'amiable. Le plaignant a dans ces cas obtenu entière satisfaction.

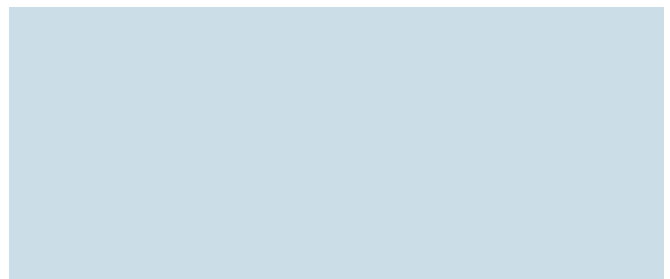
### iii. Accord partiel avec règlement à l'amiable

Pour 114 plaintes (3,4 %) un accord partiel a été atteint 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 de remboursement au plaignant pour le préjudice (moral) subi. Il n'existe pas de système réglementaire d'indemnisations de compensation au niveau fédéral de sorte qu'il appartient aux entreprises d'énergie elles-même de décider de l'un ou l'autre geste commercial éventuel dans certains cas (facturation manquant de clarté, rectifications tardives, service à la clientèle déficient...).

En Région wallonne et, depuis le 20 août 2011, également en Région de Bruxelles-Capitale, il existe bien des règlements de compensation comme par exemple :

- interruption non planifiée de livraison d'électricité ou de gaz naturel durant au moins six heures consécutives ;
- 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 donc été informé de la possibilité de réclamer des dommages et intérêts auprès du fournisseur ou du gestionnaire de réseau selon la réglementation régionale.





#### iv. Nombre de recommandations :

Dans 93 dossiers de plainte (2,8%), le Service de Médiation a formulé une recommandation à l'encontre de l'entreprise d'énergie concernée, parce qu'il y avait, selon le Service de Médiation, suffisamment d'éléments juridiques et factuels, dans le dossier. Pour plus d'information et de détails à propos des recommandations et leur contenu, voir chapitre 5 de ce rapport.

#### v. Absence d'accord

Finalement, aucun accord n'a été atteint pour 194 plaintes (5,8 %). Voici les principales raisons à cela :

- La plainte elle-même n'était pas fondée étant donné qu'aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la réglementation fédérale ou régionale. Même si la facture d'énergie ou la procédure d'encaissement ou de récupération n'est pas pareillement transparente pour le consommateur, le Service de Médiation constate cependant que dans certains dossiers de plaintes, le gestionnaire de réseau et/ou le fournisseur ont suivi les règles au niveau fédéral et/ou régional, de sorte qu'il appartient dans de tels cas aux entreprises d'énergie de décider d'éventuelles compensations complémentaires pour le règlement de la plainte introduite. Ce type de règlement de compensation commerciale consiste par exemple en l'attribution d'un plan de paiement sans facturation d'intérêts de retard ou de frais administratifs, l'attribution d'une réduction ou d'un bonus complémentaire etc... mais ces compensations, lorsqu'elles sont déjà proposées par l'entreprise d'énergie, ne mènent pas toujours à une résolution satisfaisante du litige parce que le consommateur trouve le règlement de compensation insatisfaisant pour la dissipation du mécontentement et qu'il reste persuadé du bien-fondé de la plainte. Dans ces dossiers de plaintes, le Service de Médiation essaie dès lors de fournir l'information adéquate relative à la réglementation fédérale et/ou régionale qui est d'application au sujet de la plainte et en indiquant les services ou régulateurs qui sont compétents pour la réglementation applicable aux entreprises d'énergie.

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

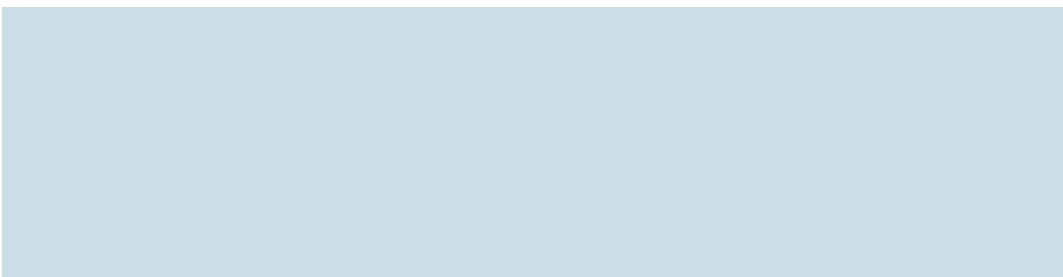
Vous trouverez ci-après une courte synthèse des résultats pour des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau de distribution dont le nombre de plaintes traitées est assez significatif pour être présenté.

Ces résultats font apparaître aussi que les compromis ou accords que le Service de Médiation atteint avec les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution sont en forte croissance en comparaison avec 2011. Une explication possible de ce phénomène est que les entreprises d'énergie reconnaissent de plus en plus l'autorité du Service de Médiation sur le plan du règlement alternatif des litiges dans le secteur de l'énergie et qu'en conséquence, elles souhaitent davantage que l'année passée collaborer avec le Service de Médiation pour arriver à une solution à l'avantage du consommateur et sont également prêtes à améliorer et à optimiser certaines pratiques du marché.

#### vi. Compensations financières

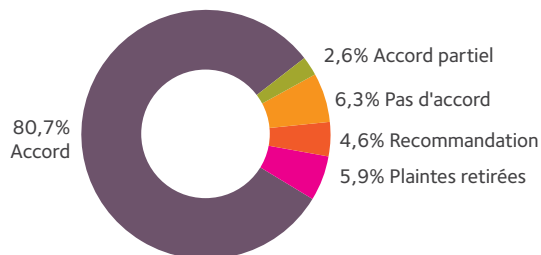
Pour la première fois depuis sa mise en place, le Service de Médiation a aussi enregistré les compensations financières que les entreprises d'énergie ont accordées aux utilisateurs finaux.

Pour les 3.370 plaintes recevables clôturées en 2012, ceci concernait un montant total de 708.656 EUR, ce qui correspond à une compensation moyenne de 210 EUR par plainte clôturée en 2012.

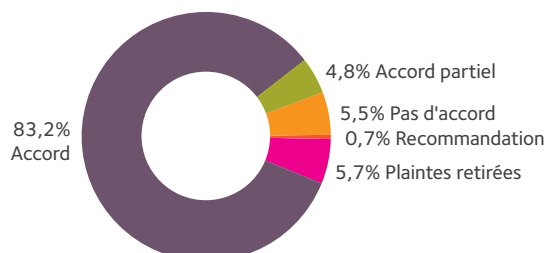


## FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

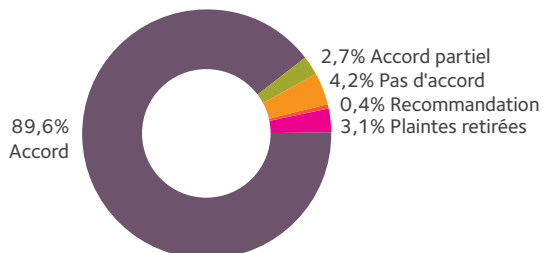
ELECTRABEL



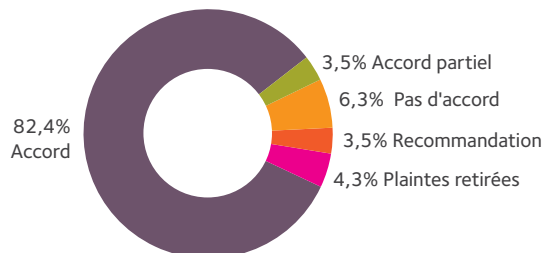
NUON (ENI à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012.)



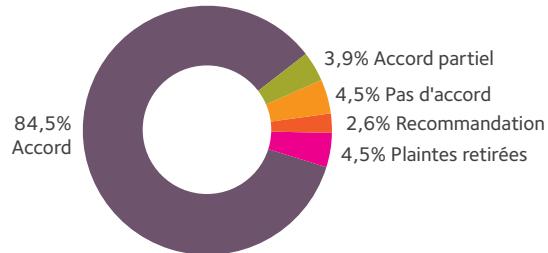
ESSENT



LAMPIRIS

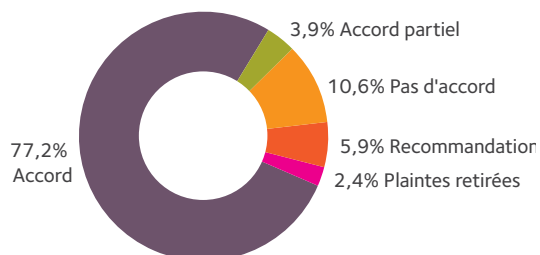


LUMINUS

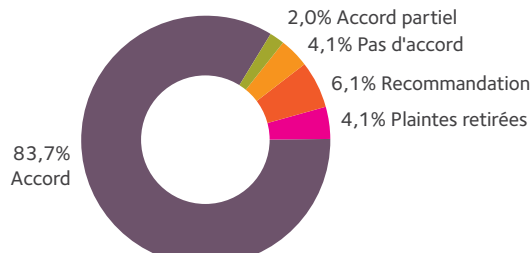


## GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

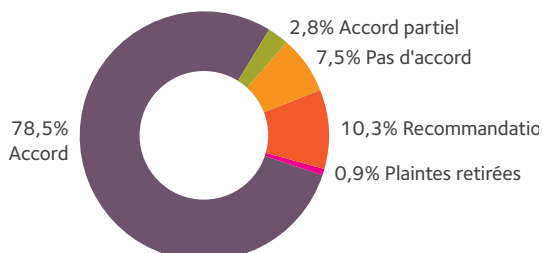
EANDIS



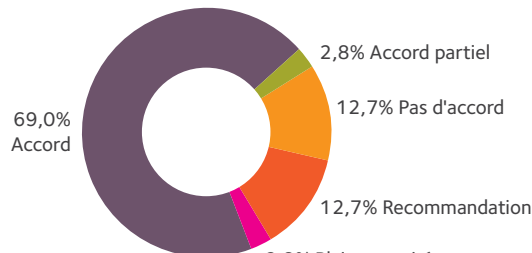
INFRA X



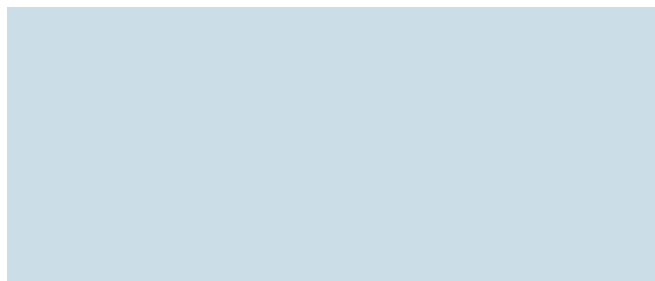
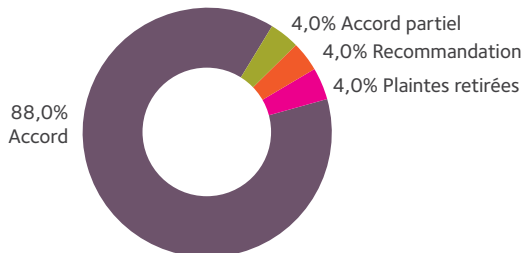
ORES



SIBELGA



TECTEO



“ ÉGALITÉ ”



LE MÉDIATEUR SE BASE SUR LES  
TEXTES LÉGAUX ET RÉGLEMENTAIRES,  
MAIS IL TIEN COMPTÉ ÉGALEMENT  
DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES CITOYENS

# 4

## EXEMPLES DE RÈGLEMENT À L'AMIABLE



### RACCORDEMENT AU RÉSEAU

Madame P. a été inscrite sous un code EAN erroné, de sorte que la consommation d'un compteur à haute tension lui a été facturée alors qu'elle a un statut de client résidentiel.

#### Description de la plainte

Madame P. a contacté le gestionnaire du réseau de distribution pour obtenir son code EAN et son numéro de compteur afin de pouvoir s'inscrire auprès du fournisseur de son choix. Les données qui lui ont été fournies étaient cependant celles d'un compteur à haute tension.

Le fournisseur l'a inscrite sans contrôler ce code EAN. Madame P. a donc signé un contrat pour le compteur professionnel et a ensuite reçu deux factures de 2.800 EUR pour une consommation à relevé mensuel.

Lorsqu'elle a contacté son fournisseur à son sujet, celui-ci l'a réorientée vers le gestionnaire du réseau de distribution afin de demander le code EAN correct, prétendant ne pas être autorisé, en tant que fournisseur, à demander ces données.

#### Résultat

Madame P. a communiqué au fournisseur les données correctes et a ainsi pu être inscrite au bon compteur.

La facturation du compteur à haute tension, pour un montant de 6.826 EUR, a été entièrement créditée à Madame P.

### TRAVAUX DE RACCORDEMENT DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU

#### Description de la plainte

Lors de travaux de raccordement effectués en sous-traitance à la demande du gestionnaire de réseau, un débit de 8 litres par 10 minutes a été constaté lors d'un test d'étanchéité au moment de la mise en service du compteur de gaz naturel. À la suite de cette fuite, le compteur de gaz naturel n'a pas pu être mis en service. Il a fallu pour ce faire faire appel à un installateur.

Le document établi à la demande du gestionnaire de réseau était accompagné d'une carte de visite d'un installateur. Celui-ci n'entretenait pourtant pas de relations d'affaires avec le gestionnaire de réseau, ni avec le sous-traitant. Ce même installateur a toutefois tenté de décrocher un contrat pour le remplacement de la chaudière, alors qu'il n'y avait apparemment aucune raison de la remplacer.

Le plaignant a agi pour défendre les intérêts de son père âgé de 85 ans, chez qui se déroulaient les travaux. Soupçonnant des pratiques commerciales malhonnêtes, le plaignant a contacté le Service de Médiation de l'Énergie.

#### Résultat

Après enquête, le gestionnaire de réseau a constaté que le sous-traitant avait ajouté une carte de visite d'un installateur qui effectuait des travaux dans la même rue. Cette pratique est contraire aux procédures d'usage, selon lesquelles le technicien sur place aurait dû remettre une liste des installateurs habilités.

Le gestionnaire de réseau a ensuite prié le sous-traitant de prendre en charge la facture de la réparation de l'installation intérieure, ce que ce dernier a fait.

## COMPTEURS

### Mauvaise attribution de compteur

Monsieur A. contestait les factures qui lui étaient adressées pour un appartement qui n'était pas le sien.

#### Description de la plainte

Monsieur A. a habité entre 2004 et mai 2010 dans un appartement, situé rue X., n° 2/1.

Une procédure MOZA a été lancée pour l'appartement 2/4 de la même rue. Le document était arrivé par erreur dans la boîte de l'appartement de Monsieur A. Alors que le document ne concernait pas son appartement, Monsieur A. a néanmoins complété celui-ci avec les données du 2/1 (index, date d'entrée dans l'immeuble, adresse de raccordement). Il a également indiqué avoir déjà un contrat avec un fournisseur et a même mentionné son numéro de client.

Le gestionnaire de réseau a réceptionné ce document en date du 25 novembre 2008 et a mis à jour le point de fourniture. Ce qui a amené le fournisseur à facturer Monsieur A. pour les deux appartements 2/1 ET le 2/4.

Le plaignant a contesté la facturation du 2/4 arguant qu'il n'y a jamais habité (une attestation de l'administration communale venant appuyer ces dires). En complément, le propriétaire de l'immeuble a confirmé que c'était Monsieur D. B. qui habitait au 2/4 à cette époque et non Monsieur A.

#### Résultat

Après de longues tergiversations quant à la responsabilité de la facturation et de la vérification des données, la consommation du 2/4 a été ramenée à 0 et les factures rectifiées.

## RECTIFICATION D'INDEX

### Description de la plainte

Madame M. contestait la facture de consommation

reçue de son fournisseur d'énergie. Celle-ci ne comprenait pas le montant et la consommation facturés pour la période 2009-2010.

#### Résultat

La facture du fournisseur d'énergie portait sur une consommation de 16.335 m<sup>3</sup> de gaz (index de 9.618 à 25.953).

Il est apparu que l'index du 11 juin 2009 (index de 9.618) avait été erronément rectifié par le gestionnaire de réseau de distribution car ce dernier avait, en fait, été relevé par un agent (index de 19.618).

Suite à la demande, formulée par Madame M., de rencontrer les différentes parties (fournisseur et gestionnaire de réseau), la proposition de réduire de 5.000 m<sup>3</sup> la consommation facturée a été soumise au fournisseur d'énergie et gestionnaire de réseau. Ceux-ci ont marqué leur accord et la facture rectificative a été établie pour une consommation de 11.335 m<sup>3</sup> à la place des 16.335 m<sup>3</sup> initialement facturés.

Madame V. a reçu un décompte élevé du fait que les données de comptage avaient été communiquées erronément lors du relevé annuel.

#### Description de la plainte

Au moment du relevé annuel, Madame V. a reçu une carte en vue de la communication des chiffres des compteurs. Au moment d'introduire les chiffres sur Internet, elle a cependant mentionné également le chiffre après la virgule. Elle a transmis les chiffres suivants : jour 6.838 et nuit 8.453. Ce relevé a été validé par le gestionnaire du réseau de distribution.

De ce fait, le décompte de Madame V. a été calculé sur la base de chiffres trop élevés. Une consommation de 6.834kWh au tarif de jour et de 8.449kWh au tarif de nuit lui a été facturée, résultant en un supplément à payer de 2.659,60 EUR.





Les contacts antérieurs avec le fournisseur n'avaient abouti à aucune solution.

### Résultat

Après la transmission de la plainte au gestionnaire de réseau de distribution et au fournisseur, les données des compteurs ont été adaptées par le gestionnaire de réseau de distribution. Le fournisseur a également adapté la facturation en conséquence.

Après ces adaptations, Madame V. a reçu un nouveau décompte sur la base des relevés suivants : 683 pour le compteur jour et 845 pour le compteur nuit. La consommation facturée était ainsi de 679kWh au tarif de jour et 841kWh au tarif de nuit. Après adaptation de la facturation, Madame V. avait encore droit à un remboursement de 38,07 EUR.

Monsieur V. a reçu une facture de décompte élevée et une facture de correction élevée en raison d'estimations successives.

### Description de la plainte

Depuis 2004, plus aucun relevé des compteurs n'avait été effectué à l'adresse de Monsieur V. pour le décompte annuel. Pour cette raison, il recevait chaque année un décompte basé sur des estimations des données des compteurs.

Un relevé des compteurs réalisé en 2012 a cependant révélé que les données des compteurs avaient toujours été sous-évaluées. Le gestionnaire de réseau de distribution a adapté les chiffres de 2011, de sorte que la consommation sous-évaluée de la période 2004-2012 a été récupérée sur la période 2010-2012.

Monsieur V. a de ce fait reçu deux factures, respectivement de 6.409 EUR et 6.729 EUR. Sur la base de ces factures, le montant de l'acompte mensuel a été porté à 881 EUR par le fournisseur.

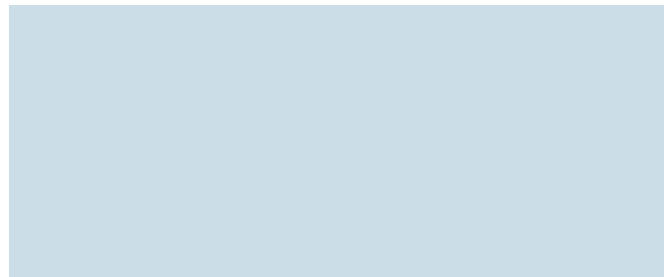
### Résultat

Lors de l'adaptation des chiffres des compteurs de 2011, il n'a pas été suffisamment tenu compte des principes d'estimation tels que définis dans le Règlement Technique des autorités flamandes.

Après que le Service de Médiation de l'Énergie a attiré l'attention du gestionnaire de réseau de distribution sur ce point, la consommation a été répartie uniformément sur la période totale écoulée entre le dernier relevé effectif des compteurs en 2004 et le relevé effectué en 2012. Seule la consommation adaptée dans les délais de rectification prévus par le Règlement Technique (2 ans à compter du dernier relevé des compteurs en 2012) a été transmise au fournisseur.

Le fournisseur a annulé les factures et Monsieur V. a reçu deux nouveaux décomptes, respectivement de 1.786 EUR et 1.711 EUR. Ces décomptes ont été payés immédiatement.

En concertation avec le fournisseur et Monsieur V., le montant de l'acompte mensuel a été ramené à 400 EUR par mois. Les factures intermédiaires établies précédemment sur le montant de 881 EUR par mois ont également été annulées et établies à nouveau selon le montant réduit. Pour le solde ouvert des factures intermédiaires impayées, un plan d'amortissement a été établi pour 6 tranches mensuelles.



Monsieur D.V. doit payer pour 8 mois (hors hiver) une consommation de gaz naturel de 80.407 kWh.

#### Description de la plainte

Le gestionnaire de réseau a, pendant une période de 6 ans (du 14 janvier 2004 au 30 avril 2010), toujours procédé à des estimations dans lesquelles les données des compteurs étaient toujours nulles. Le 1<sup>er</sup> décembre 2010, Monsieur D.V. a reçu du fournisseur un relevé de 8.001 m<sup>3</sup>. Le gestionnaire de réseau facturait l'intégralité de cette consommation pour la période du 30 avril 2010 au 1<sup>er</sup> décembre 2010 (80.400 kWh), de sorte que le client recevait soudain une facture colossale.

Le Service de Médiation de l'Énergie a signalé au gestionnaire de réseau que le Règlement Technique des autorités flamandes n'avait pas été correctement appliqué. La consommation relevée devait en effet être répartie uniformément sur la période du 14 janvier 2004 au 1<sup>er</sup> décembre 2010 (la période de la consommation effective). Ensuite, la facturation ne pouvait être établie qu'à partir du 30 avril 2008 (deux ans à compter du dernier relevé des compteurs du 30 avril 2010).

#### Résultat

Le gestionnaire de réseau a adapté la consommation pour la période du 30 avril 2010 au 1<sup>er</sup> décembre 2010 de 80.407 kWh à 4.281 kWh. Concrètement, cela revient donc à une annulation de 76.126 kWh.

Cette adaptation a été transmise au fournisseur et la facturation du client a été adaptée.



## DÉMÉNAGEMENT

Madame D. a reçu des factures du fournisseur au nom de l'occupant/propriétaire.

#### Description de la plainte

Après l'achat de son habitation en octobre 2011, Madame D. a contacté le fournisseur de son choix en vue de son inscription et a communiqué les données des compteurs relevées au moment de la vente.

L'ancien locataire s'était toutefois déjà désinscrit auprès de l'ancien fournisseur en septembre 2011 et avait à cette occasion transmis les chiffres des compteurs par téléphone. Les chiffres des compteurs communiqués par téléphone en septembre 2011 différaient de ceux relevés lors de la vente de l'habitation.

Bien que Madame D. n'ait jamais signé de contrat de fourniture avec l'ancien fournisseur, elle a reçu de ce dernier un décompte pour la consommation de la période de septembre à octobre 2011, adressé « à l'occupant/propriétaire ».

#### Résultat

Le fournisseur de l'ancien occupant a indûment envoyé un décompte étant donné que Madame D. n'avait jamais signé de contrat. Selon le document de cession que Madame D. a pu produire, il s'est en outre avéré que la consommation facturée datait d'avant l'achat du bien.

La facturation indue a été intégralement annulée par l'ancien fournisseur.

La famille V. a reçu à sa nouvelle adresse des factures de deux fournisseurs différents.

#### Description de la plainte

La famille V. a déménagé à une nouvelle adresse et signé un document de déménagement en guise de confirmation du relevé de cession des compteurs.

Ils se sont inscrits auprès du fournisseur de leur choix.





La famille a reçu une confirmation de l'inscription auprès du fournisseur, qui a initié la facturation.

Bien que la famille n'ait pas, sur le document de déménagement, signé en marquant son accord en vue de l'inscription auprès du fournisseur de l'occupant précédent, ce fournisseur lui a également envoyé des factures.

### Résultat

Le fournisseur de l'occupant précédent a indûment envoyé les factures d'acompte étant donné que la fourniture à cette adresse a été prise en charge par un nouveau fournisseur à partir de la date du déménagement. La facturation indue a été intégralement annulée.

Madame B. a été désinscrite trop tard de son ancienne adresse.

### Description de la plainte

Madame B. a informé son fournisseur de son déménagement le 31 octobre 2011. Étant donné qu'elle n'avait pas transmis toutes les données permettant un traitement correct du déménagement, le fournisseur a envoyé le 8 novembre 2011 à Madame B. un courrier lui demandant de transmettre les données exactes.

Le fournisseur n'a pas eu de nouvelles jusqu'à ce que Madame B. envoie à nouveau un e-mail indiquant que les factures continuaient à arriver à son ancienne adresse alors qu'elle n'y habitait plus depuis novembre 2011. Le fournisseur a répondu à cet e-mail en demandant une nouvelle fois de transmettre les données correctes afin qu'il puisse traiter le déménagement.

Cette lettre est restée sans réponse et la cliente a finalement été dropée le 12 février 2012.

Le fournisseur était disposé à adapter la facturation à condition de recevoir un document de déménagement signé.

### Résultat

Étant donné que le relevé des compteurs au moment de la cession n'était pas connu, le Service de Médiation de l'Énergie a demandé au gestionnaire de réseau de procéder à une estimation au 31 octobre 2011.

Nous avons transmis cette estimation à Madame B. en lui demandant de nous faire parvenir un document de déménagement mentionnant ce relevé des compteurs, la date de la cession, l'adresse et une signature des deux parties.

Madame B. nous a transmis un document de déménagement contenant les données demandées et la facturation a été rectifiée.

La famille T. a reçu un décompte élevé pour la période durant laquelle le bien était inoccupé dans l'attente de sa vente.

### Description de la plainte

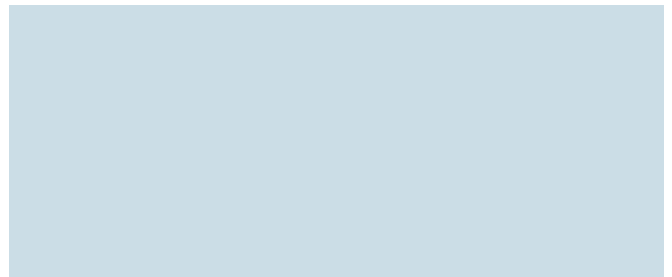
La famille T. était, à la suite d'un décès, devenue propriétaire d'un bien donné en location. Au départ de l'ancien locataire, la famille T. s'est inscrite à l'adresse dans l'attente de la vente du bien.

La famille T. a cependant reçu un décompte élevé en raison de la clôture tardive du contrat de fourniture.

### Résultat

Selon le fournisseur, le notaire de la famille T. a transmis tardivement le document de cession. De ce fait, la famille T. est restée inscrite plusieurs mois après l'installation du nouvel occupant, qui ne s'est donc inscrit qu'ensuite, et la consommation datant d'après la vente a encore été facturée à la famille T.

De plus, le nouvel occupant a transmis des données erronées. Après un relevé de contrôle effectué par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du fournisseur, les données des compteurs ont été adaptées.



Le fournisseur a décidé d'adapter tout de même la facturation de manière à ne facturer à la famille T. que la consommation jusqu'au moment de la vente du bien.

## FACTURATION

Madame B. a reçu une facturation indue suite à un changement de fournisseur non demandé, appelé « Mystery Switch ».

### Description de la plainte

Madame B. était cliente auprès d'un fournisseur mais a été désinscrite parce qu'un autre fournisseur avait inscrit un client sous un code EAN erroné.

L'inscription indue a été rectifiée par le biais de la procédure « Mystery Switch » telle que décrite dans le Règlement Technique des autorités flamandes. Madame B. a été réinscrite par son propre fournisseur.

Madame B. a cependant reçu une facture pour la période durant laquelle l'autre fournisseur avait indûment repris la fourniture à cette adresse.

### Résultat

Selon les dispositions du Règlement Technique des autorités flamandes, la consommation pour la période de la reprise indue ne peut pas être facturée par le « fournisseur pirate » qui a indûment repris la fourniture. Le « fournisseur piraté » ne peut pas non plus facturer cette consommation étant donné qu'elle ne lui est pas imputée.

Après l'introduction du dossier auprès du Service de Médiation de l'Énergie, le fournisseur a tout de même crédité cette facturation.

## FACTURE DE CLÔTURE ADAPTÉE ERRONÉMENT

Monsieur C. a reçu une rectification de sa facture de clôture, alors que cette dernière avait été établie sur la base des relevés finaux corrects. Après l'annulation

de cette rectification, Monsieur C. serait encore redevable de 174,75 EUR au fournisseur.

### Description de la plainte

Monsieur C. a reçu le 18 mai 2009 une facture de clôture à la suite d'un déménagement intervenu le 30 mars 2009. Cette facture de clôture était basée sur les données des compteurs qui avaient été relevées par Monsieur C. et le nouvel occupant.

Le gestionnaire du réseau de distribution a procédé le 28 janvier 2010 à l'adaptation des données des compteurs du 30 mars 2009, de sorte que Monsieur C. a reçu une facture adaptée de la part de son fournisseur.

Monsieur C. a signalé à son ancien fournisseur que les données adaptées étaient erronées. Après que ce fournisseur en a informé le gestionnaire de réseau, ce dernier les a corrigés en fonction des relevés de compteurs initiaux.

Le fournisseur a par conséquent annulé la facture adaptée et a envoyé le 21 septembre 2011 une nouvelle facture de clôture basée sur les relevés finaux corrects. De ce fait, Monsieur C. était encore redevable d'un solde de 174,75 EUR.

### Résultat

Le Service de Médiation de l'Énergie a comparé la facture de clôture initiale avec la nouvelle facture de clôture et a constaté que la nouvelle facture de clôture se basait sur les mêmes relevés que la facture de clôture initiale.

Le Service de Médiation de l'Énergie a cependant remarqué que « le montant imputé pour la période écoulée entre la date d'échéance d'un décompte et la fin du mois au cours duquel la facture de décompte avait été établie », tel que facturé sur le dernier décompte annuel de Monsieur C., avait bien été déduit sur la facture de clôture initiale du 18 mai 2009 mais pas sur la facture de clôture adaptée du 21 septembre 2011.



Le fournisseur a par conséquent établi une note de crédit pour le montant de transition et a en outre accordé un geste commercial au client.

## PRIX/TARIF

**Rectification du tarif social au tarif commercial le moins cher**

### Description de la plainte

Un plaignant a conclu un contrat auprès d'un fournisseur le 4 novembre 2003. Jusqu'en 2010, il bénéficiait du tarif social pour le gaz et l'électricité. À partir de 2011, le plaignant n'y avait toutefois plus droit. Dès mars 2011, il a pris contact avec le fournisseur à ce sujet, afin de lui faire connaître son intention d'opter pour la formule tarifaire la plus avantageuse du fournisseur, mais il n'a été procédé à aucune adaptation de la formule tarifaire.

À la suite de la procédure d'octroi automatique du tarif social, le fournisseur a contacté le plaignant étant donné qu'il n'avait pas encore reçu du SPF Economie la confirmation électronique de son droit au tarif social. Le plaignant a alors fourni une attestation générale de l'INAMI, qui n'est pas valable pour l'obtention du tarif social. Le fournisseur en a informé le plaignant.

Aucune autre correspondance n'a été menée.

Le 26 décembre 2011 et le 16 janvier 2012, le plaignant a reçu des factures de correction qui imputaient le delta entre le tarif social facturé précédemment pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2011 et un tarif commercial issu du catalogue du fournisseur. Le plaignant n'était pas d'accord avec les formules tarifaires appliquées étant donné que celles-ci n'étaient pas les plus avantageuses, tel qu'il l'avait demandé en mars 2011.

Le fournisseur a défendu le choix des formules tarifaires moins avantageuses en faisant référence aux formules tarifaires auxquelles le client avait souscrit en 2003. Le Service de Médiation de l'Énergie a alors demandé au

fournisseur de produire les contrats de fourniture d'énergie et leurs conditions afin d'étayer ce point de vue.

### Résultat

Étant donné qu'il n'était pas en mesure de produire les contrats de fourniture d'énergie, le fournisseur a accepté la proposition du Service de Médiation de l'Énergie qui consistait à facturer la consommation énergétique depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 aux formules tarifaires les plus avantageuses du catalogue du fournisseur.

## TARIF SOCIAL – APPLICATION RÉTROACTIVE APRÈS UN RECOURS DEVANT LE TRIBUNAL DU TRAVAIL

### Description de la plainte

Un consommateur a introduit une plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie parce que son fournisseur refusait de lui accorder le tarif social pour les années 2009 et 2010.

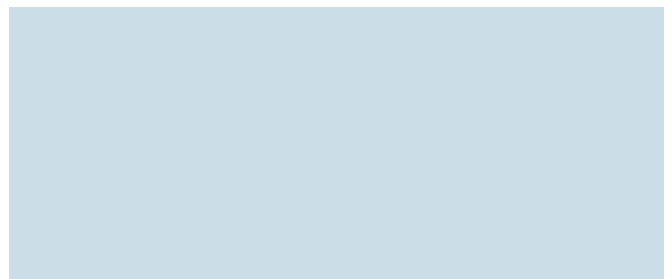
Le fournisseur a répondu que l'intéressé n'avait été repris dans les listes du SPF Economie qu'à partir de 2011 et que le tarif social avait été appliqué depuis lors.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ensuite pris contact avec le SPF Sécurité Sociale, DG Personnes handicapées, afin de vérifier si le plaignant remplissait les conditions requises pour avoir droit au tarif social pour les années précédentes.

Le SPF Sécurité Sociale, DG Personnes handicapées, a fait savoir que l'intéressé avait droit au tarif social depuis décembre 2008. À partir de cette date, il bénéficiait en effet d'une intervention pour personnes handicapées. La décision à ce sujet n'a toutefois été prise qu'en février 2011 à la suite d'un recours introduit auprès du Tribunal du Travail.

### Résultat

Le SPF Sécurité Sociale a également transmis au Service de Médiation de l'Énergie des attestations valables pour



décembre 2008, 2009 et 2010. Le Service de Médiation de l'Énergie a transmis ces attestations au fournisseur en rappelant que la réglementation relative à l'octroi automatique du tarif social prévoyait explicitement la possibilité d'utiliser des attestations sur papier pour prouver le droit au tarif social. Le fournisseur a par conséquent accordé le tarif social à compter de décembre 2008.

### TARIF SOCIAL RÉGIONAL ET MÉDIATION DE DETTES :

Monsieur A. a demandé l'application du tarif social étant donné qu'il est en règlement collectif de dettes.

#### Description de la plainte

Le client A. souhaitait obtenir le tarif social en raison de son statut de client protégé et ce, dans le cadre de sa procédure de règlement collectif de dettes, dans le cadre de l'article 1675/6 §2 du Code Judiciaire (règlement collectif de dettes).

La procédure de règlement collectif de dettes est une catégorie régionale d'obtention du tarif social en Wallonie, catégorie que seul le fournisseur social est tenu de prendre en considération pour l'attribution du tarif social à ce type de client protégé.

#### Résultat

Le client a été repris par son gestionnaire de réseau de distribution, auprès duquel il a obtenu le tarif social. Il a également obtenu un plan de paiement auprès de son ancien fournisseur sur le solde restant.

### CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Indemnité de rupture du fait du changement de fournisseur un jour intercalaire

#### Description de la plainte

Madame T. est passée chez un nouveau fournisseur à partir du 29 février 2012 étant donné que la date d'échéance du contrat avec son ancien fournisseur était

le 28 février 2012. Les dates d'échéance des contrats de cet ancien fournisseur coïncident cependant toujours avec le dernier jour du mois. Étant donné que 2012 était une année bissextile, la date d'échéance de l'ancien contrat devait en réalité être le 29 février 2012 et elle n'aurait dû passer au nouveau fournisseur d'énergie que le 1<sup>er</sup> mars 2012.

#### Résultat

L'ancien fournisseur a cependant crédité l'indemnité de rupture imputée, considérant que la cliente avait agi de bonne foi. Il n'a donc pas tenu compte du jour intercalaire.

Indemnité de rupture pour un client professionnel en raison de la reprise à une date erronée

#### Description de la plainte

Le changement de fournisseur étant intervenu à une autre date que la date d'échéance de l'ancien contrat, une indemnité de rupture a été facturée à la SPRL de Monsieur S.

Monsieur S. avait cependant explicitement demandé au nouveau fournisseur de ne procéder à la reprise qu'à condition que l'ancien fournisseur n'impute aucune indemnité de rupture.

#### Résultat

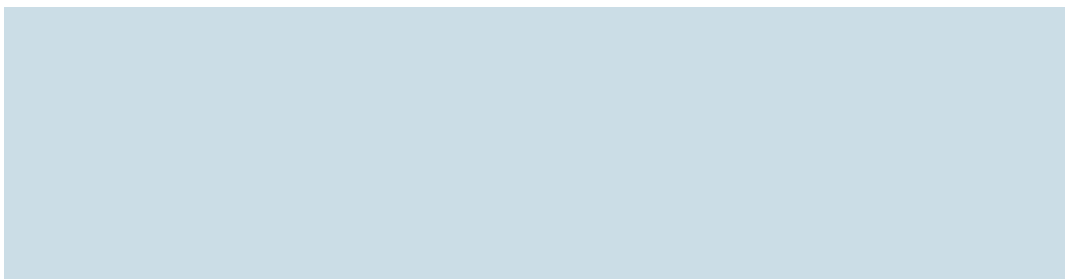
À la suite d'une erreur technique dans les systèmes du nouveau fournisseur, l'e-mail de Monsieur S. n'a jamais été chargé dans le système informatique du fournisseur, de sorte qu'il n'a pas été donné suite à sa demande.

Le nouveau fournisseur a remboursé l'indemnité de rupture imputée à Monsieur S. par l'ancien fournisseur.

Indemnité de rupture en cas de cessation d'activités d'un commerce

#### Description de la plainte

La SPRL de Monsieur P. a été priée, à la suite d'un changement de fournisseur intervenu le 1<sup>er</sup> février 2012, de



payer une indemnité de rupture de plus de 500 EUR. Étant donné que la SPRL avait déjà été dissoute le 31 décembre 2011, Monsieur P. a contesté cette indemnité de rupture, considérant que seule une indemnité de rupture de maximum 75 EUR pouvait lui être imputée, conformément à la législation à l'époque en vigueur pour les clients résidentiels.

### Résultat

Étant donné que le client n'a jamais informé son fournisseur de la cessation d'activités (ou ne pouvait en tout cas pas fournir la preuve d'une telle notification), les conditions générales et particulières du contrat professionnel trouvaient application pour la détermination de l'indemnité de rupture.

Il s'est avéré de la poursuite de l'enquête que le client avait reçu une lettre de confirmation dans laquelle il était question d'un contrat à durée indéterminée, alors que le contrat faisait mention d'une durée déterminée.

Vu la confusion créée par cette lettre, le fournisseur a procédé à l'annulation de l'indemnité de rupture imputée.

### Indemnité de rupture pour reprise tardive par le nouveau fournisseur

Madame P. a contesté l'indemnité de rupture qui lui était imputée par son ancien fournisseur du fait que le nouveau fournisseur (à la suite d'un problème technique) avait repris tardivement la fourniture, et donc pas à la date d'échéance de l'ancien contrat.

### Description de la plainte

Madame P. souhaitait changer de fournisseur pour l'électricité et le gaz naturel, à la date d'échéance du contrat conclu avec son ancien fournisseur. En raison d'un problème technique survenu auprès du nouveau fournisseur, la reprise pour le gaz naturel n'est cependant intervenue qu'un mois plus tard, de sorte qu'une indemnité de rupture a été imputée à Madame P. par son ancien fournisseur.

Étant donné que Madame P. n'était pas en tort, elle a contesté cette indemnité de rupture.

Bien que son nouveau fournisseur ait repris tardivement la fourniture du gaz naturel, il refusait de lui rembourser cette indemnité de rupture. Le nouveau fournisseur avait en effet envoyé à temps un avis de pré-switch (un avis ayant notamment pour but de demander la date d'échéance du contrat du client) à l'ancien fournisseur.

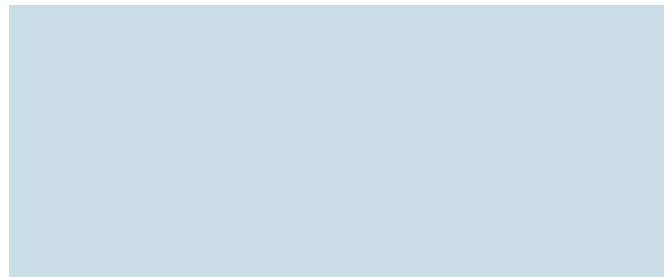
Le Service de Médiation de l'Énergie a fait référence à l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » qui stipule que: « *Si la date réelle de switch ne correspond pas à la date de switch demandée, aucune indemnité de rupture ne peut être facturée pour résiliation prématurée et/ou non conforme. L'ancien fournisseur continue de fournir aux mêmes conditions.* »

### Résultat

L'ancien fournisseur a annulé l'indemnité de rupture imputée.

### Indemnité de rupture pour reprise prématurée par le nouveau fournisseur

Monsieur S. voulait changer de fournisseur à la date d'échéance de son contrat, à savoir le 1<sup>er</sup> avril 2011. Le nouveau fournisseur a cependant repris le client dès le



1<sup>er</sup> mars 2011. Ce dernier s'est vu infliger une indemnité de rupture de plus de 1500 EUR étant donné qu'il était encore connu comme client professionnel auprès de son ancien fournisseur.

#### Description de la plainte

Monsieur S. avait un contrat professionnel avec son ancien fournisseur. Monsieur S. avait cessé ses activités depuis un certain temps, mais le type de contrat de Monsieur S. n'avait jamais été adapté par son ancien fournisseur.

Monsieur S. a décidé de changer de fournisseur d'énergie et de passer par la même occasion à un contrat résidentiel. Il voulait faire procéder à ce transfert à la date d'échéance de son contrat, le 1<sup>er</sup> avril 2011. Le nouveau fournisseur a cependant repris la fourniture un mois trop tôt, de sorte que Monsieur S. s'est vu infliger une indemnité de rupture de 1.542,64 EUR.

Le nouveau fournisseur a contacté le client et s'est dit disposé à rembourser au client une indemnité de rupture de 50 EUR étant donné que Monsieur S. devait disposer d'un contrat résidentiel. Pour les clients résidentiels, c'est l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » qui s'applique. Cet accord dispose que l'indemnité de rupture pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat ne peut pas dépasser 50 EUR si la rupture a lieu dans les 6 mois qui précèdent la fin du contrat et ne peut pas dépasser 75 EUR si la rupture a lieu avant les 6 mois de la date de fin du contrat.\*

Le nouveau fournisseur était en effet d'avis que ce n'était pas à lui de prendre en charge l'erreur administrative de l'ancien fournisseur.

#### Résultat

Le Service de Médiation de l'Énergie a estimé que si le nouveau fournisseur avait utilisé la date correcte pour le changement de fournisseur, aucune indemnité de rupture n'aurait été imputée. Étant donné que le nouveau

fournisseur a repris prématurément la fourniture sans l'accord de Monsieur S., le point de vue du Service de Médiation de l'Énergie était donc que l'intégralité de l'indemnité de rupture devait être remboursée par le nouveau fournisseur.

Le nouveau fournisseur a fini par se rallier à ce point de vue et a procédé au remboursement de l'indemnité de rupture au client.

*\* Le gouvernement a dans l'intervalle décidé d'interdire l'indemnité de rupture en cas de résiliation prématurée pour les clients particuliers et les PME, moyennant le respect d'un préavis de 1 mois. Ce régime a été intégré dans la loi du 25 août 2012 portant des dispositions diverses en matière d'énergie, qui est entrée en vigueur 10 jours après sa publication au Moniteur Belge en date du 3 septembre 2012.*

*Depuis le 13 septembre 2012, il est donc possible de changer gratuitement de fournisseur pour les :*

- Ménages (clients particuliers) ayant un contrat à durée déterminée ou indéterminée
- Indépendants et PME ayant un contrat à durée déterminée ou indéterminée et une consommation annuelle de :  
o maximum 50 MWh pour l'électricité  
o maximum 100 MWh pour le gaz naturel

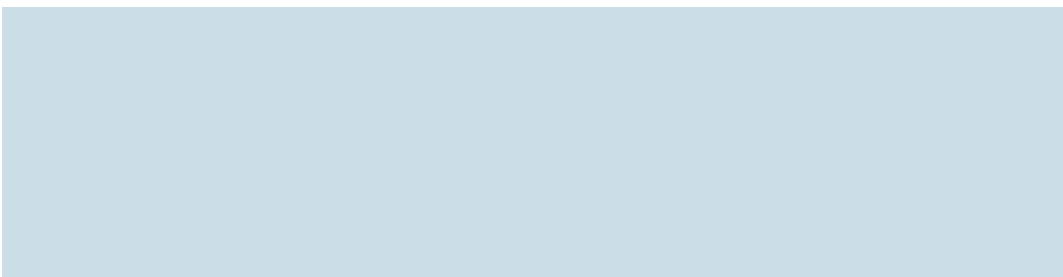
## PRATIQUES DU MARCHÉ

(vente, marketing, information précontractuelle, conditions contractuelles, ...)

Faux en écritures supposé commis par un représentant d'un fournisseur

#### Description de la plainte

Monsieur L. a reçu la visite d'un représentant d'un fournisseur. Monsieur L. voulait encore examiner l'offre du représentant et a décidé de ne pas encore signer le contrat. Quelques semaines plus tard, il a soudain commencé à recevoir des factures d'acompte de ce nouveau fournisseur.





Ce nouveau fournisseur était d'avis qu'il existait un contrat signé et en a transmis une copie à Monsieur L. Or, Monsieur L. n'avait jamais signé ce contrat et affirmait donc qu'il s'agissait d'un faux en écritures.

### Résultat

Après enquête, le nouveau fournisseur a annulé le contrat et toutes les factures. Monsieur L. ne devait par conséquent rien à ce fournisseur. Le représentant en question ne travaille plus au sein de l'organisation commerciale du fournisseur.

### Obligation d'offre incombant aux gestionnaires de réseau

#### Description de la plainte

Afin d'économiser sur sa facture d'énergie, le plaignant s'était informé auprès du gestionnaire de réseau pour connaître le prix pour le passage d'un compteur d'électricité simple à un compteur double. Il avait été informé par téléphone que cette opération coûterait 75 EUR.

Sur la base de cette information, le plaignant a décidé de faire remplacer son compteur simple.

Quelques semaines après l'installation du compteur double, le plaignant a toutefois reçu une facture d'un montant de 206,99 EUR.

Selon le gestionnaire de réseau, la facture était correctement établie puisque le tarif imputé était celui approuvé par la CREG pour les travaux correspondants. Le tarif de 75 EUR communiqué était le tarif appliqué pour l'activation d'un compteur double déjà présent dans l'armoire à compteurs. Or, il n'y avait pas de relais chez le client et l'installateur a dû le placer également.

### Résultat

Confronté aux obligations d'offre stipulées à l'article III.6.1.3 du Règlement Technique des autorités flamandes relatif à la Distribution d'Electricité, le gestionnaire de réseau a fini par marquer son accord

sur la proposition du Service de Médiation de l'Énergie visant à ne facturer que le prix communiqué de 75 EUR. La facture d'un montant de 206,99 EUR a été annulée.

### Indemnité de rupture à la suite d'un manque de clarté au sujet de la date d'échéance du contrat

Madame A. avait le 21 février 2011 conclu par Internet un contrat d'un an auprès d'un nouveau fournisseur. Ce contrat devait débiter le 1<sup>er</sup> avril 2011, à savoir la date de fin de son contrat auprès de son ancien fournisseur. Le 1<sup>er</sup> avril 2012, Madame A. a décidé de changer à nouveau de fournisseur d'énergie, à la suite de quoi une indemnité de rupture lui a été imputée.

#### Description de la plainte

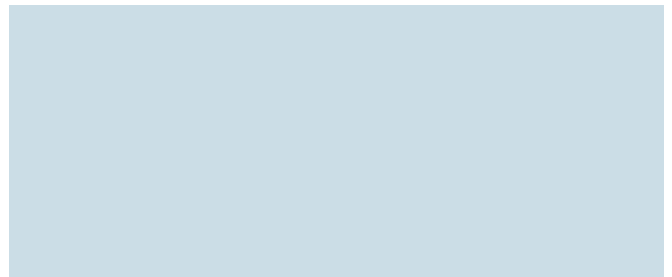
Le contrat que Madame A. avait conclu avec son nouveau fournisseur le 21 février 2011 entrainé en vigueur au moment de sa signature. C'est ce qu'il ressort des conditions générales et particulières.

Le fournisseur était d'avis que la date d'échéance de l'ancien contrat était le 20 février 2012 et que l'indemnité de rupture avait par conséquent été imputée à juste titre.

### Résultat

Le Service de Médiation de l'Énergie a demandé au fournisseur une copie de la lettre de confirmation envoyée à la cliente. Le Code de conduite pour la « vente en dehors de l'entreprise » et la « vente à distance » dispose en effet ce qui suit :

*« Dans la confirmation écrite ou dans la confirmation sur un autre support durable qui suit la conclusion d'un contrat à distance, il est renvoyé explicitement au contrat conclu avec le client et au consentement accordé par ce dernier. La confirmation mentionne le numéro d'enregistrement du contrat. Ce contrat est transmis sans délai par le fournisseur au consommateur après la conclusion de la vente à distance. Il comprend en toutes circonstances les éléments suivants :*





- un exemplaire des conditions générales et particulières ;
- les coordonnées de contact en cas de plainte du client ; »

Étant donné que le fournisseur n'a pas été en mesure de produire cette confirmation, il a procédé à l'annulation de l'indemnité de rupture imputée.

#### Indemnité de rupture à la suite d'une modification unilatérale du contrat par le fournisseur

Monsieur K. avait conclu en 2006 un contrat à durée indéterminée. Lorsqu'il a décidé de changer de fournisseur, il a reçu de son ancien fournisseur un courrier le priant de payer une indemnité de rupture.

#### Description de la plainte

Monsieur K. avait un contrat à durée indéterminée depuis 2006. Le fournisseur avait cependant modifié en 2011, lors du déménagement de Monsieur K., le contrat à durée indéterminée en un contrat à durée déterminée.

En conséquence de quoi Monsieur K. a été informé qu'il devrait payer une indemnité de rupture du fait qu'il avait résilié prématurément son contrat.

Monsieur K. a pris contact à ce propos avec son ancien fournisseur et déclaré qu'il n'avait jamais signé de contrat à durée déterminée. Le fournisseur n'a en effet pas été en mesure de produire un contrat signé. Afin d'éviter l'indemnité de rupture, le fournisseur a voulu réadapter le type de contrat, ce qui induisait l'imputation de tarifs supérieurs.

Monsieur K. n'était pas d'accord étant donné que ces adaptations avaient été apportées indépendamment de sa volonté.

#### Résultat

L'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » dispose à ce sujet ce qui suit :

« III.bis.1 : Après un déménagement, le contrat de fourni-

ture est exécuté à la nouvelle adresse du consommateur, sauf si le consommateur résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement en raison d'un déménagement à l'étranger ou dans une autre Région, d'un déménagement dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel ou en raison du fait que le consommateur va habiter chez un autre consommateur qui a déjà un autre contrat de fourniture. (...) »

et

« IV.i.6 : La modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie ou de gaz sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites. »

Étant donné que le fournisseur n'a pas été en mesure de produire un contrat signé, il a décidé de ne pas imputer d'indemnité de rupture et de continuer à appliquer le tarif le plus avantageux.

#### Délai de prescription de 5 ans

#### Description de la plainte

Un plaignant a reçu le 13 février 2012 un courrier d'un bureau de recouvrement à la demande du gestionnaire du réseau de distribution.

Il s'agissait d'une demande de paiement de factures de gaz naturel et d'électricité pour la période du 19 juillet 2005 au 14 mai 2007 inclus.

Le plaignant a fait savoir que depuis mars 2005, il n'habitait plus à l'adresse pour laquelle la consommation énergétique était facturée. Le gestionnaire de réseau a répondu qu'il n'avait pas reçu de notification de déménagement au cours de cette période. Le fournisseur avait pour cette raison résilié unilatéralement le contrat de fourniture le 19 juillet 2005, comme prévu dans les obligations sociales de service public imposées par les autorités flamandes aux fournisseurs et aux gestion-



naires de réseau. Le point d'accès avait donc été confié au fournisseur social du gestionnaire de réseau.

### Résultat

Le Service de Médiation de l'Énergie a pu déduire des pièces du dossier que c'était la première fois que la facture concernée était présentée au plaignant. En vertu du délai de prescription de 5 ans tel que défini à l'article 2277 du Code civil, le Service de Médiation de l'Énergie a donc sommé le gestionnaire de réseau d'annuler la facture.

Le gestionnaire de réseau a réservé une suite favorable à cette demande.

### Délai de rectification de 5 ans

#### Description de la plainte

Après analyse de ses factures, un client (un grand établissement d'enseignement en Flandre) a constaté que le raccordement de gaz naturel d'un de ses sites avait été soumis pour la conversion des m<sup>3</sup> en kWh à un autre facteur de conversion que les autres bâtiments ou sites, à savoir 13,5 kWh/ m<sup>3</sup> au lieu de 12,5 kWh/ m<sup>3</sup>. Naturellement, cette différence était en défaveur du client et il a donc demandé une rectification. Le problème remontait visiblement à la libéralisation du marché de l'énergie (1<sup>er</sup> juillet 2003).

Après enquête, cette constatation s'est avérée correcte. Le facteur de conversion correct aurait bien dû être 12,5 kWh/ m<sup>3</sup>.

Après cette constatation, le gestionnaire du réseau de distribution a procédé à une rectification des données de consommation conformément à l'article V.3.11.4 du Règlement Technique relatif à la Distribution de Gaz. Cette rectification a cependant été limitée à une période de 2 ans précédant le dernier relevé des compteurs, en l'occurrence au 29 septembre 2009. À la suite de cette rectification, le client a reçu des factures adaptées à son avantage, remontant jusqu'au 29 septembre 2009.

Le client n'était cependant pas satisfait de cette rectification étant donné que l'erreur remonte au 1<sup>er</sup> juillet 2003.

### Résultat

Le gestionnaire de réseau a alors proposé d'appliquer le délai de prescription de 5 ans tel que défini à l'article 2277 du Code civil, ce qui a débouché sur une proposition d'indemnisation pour la partie de la consommation énergétique dépassant la période précédemment rectifiée de 2 ans, en l'occurrence pour la période remontant jusqu'au 23 août 2006.

Cette proposition du gestionnaire de réseau correspondait également aux avis déjà formulés par le Service de Médiation de l'Énergie, selon lesquels un délai de rectification de 5 ans devrait s'appliquer aux rectifications en faveur du consommateur.

## COMPÉTENCES RÉGIONALES

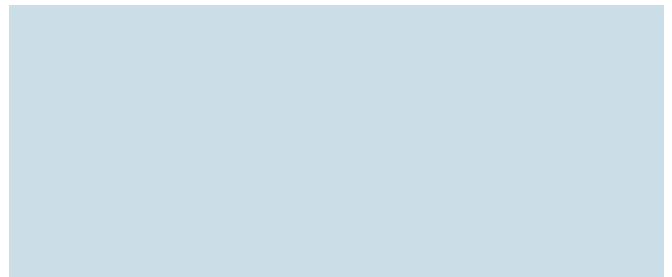
### Electricité gratuite – panneaux solaires

#### Description de la plainte

Le ménage du plaignant se composait de 3 personnes et avait par conséquent droit, selon le décret flamand en matière d'énergie, à 400 kWh d'électricité gratuite. Comme le ménage disposait de panneaux solaires, la consommation annuelle nette ne s'élevait qu'à 81 kWh. Sur la facture de décompte annuelle, l'électricité gratuite n'a cependant pas été accordée, parce que, selon le fournisseur, l'électricité gratuite n'est pas accordée si la consommation est inférieure à la quantité à laquelle le client a droit.

### Résultat

Après analyse de la plainte, le fournisseur a tout de même accordé 81 kWh d'électricité gratuite. La réglementation flamande a donc été correctement appliquée étant donné qu'elle dispose que l'électricité gratuite doit également être accordée dans cette situation, mais être limitée à la consommation nette des 12 mois précédents.





LE MÉDIATEUR  
FORMULE DES RECOMMANDATIONS À  
PARTIR DES RÉCLAMATIONS



“  
RECOMMANDATIONS  
”

The background of the lower half of the page is a photograph of a landscape at dusk or dawn. The sky is a mix of purple and blue, with power lines and several high-voltage towers stretching across the horizon. The scene is reflected in a calm body of water in the foreground. Overlaid on this image are two large, stylized, light-colored chevrons pointing to the right, and large quotation marks framing the word 'RECOMMANDATIONS' in a bold, white, sans-serif font.

# 5

## RÉSUMÉS

### DES RECOMMANDATIONS

En cas de réclamation, le Service de médiation tente aussi souvent que possible de parvenir à des règlements à l'amiable ou de trouver des solutions. Dans certains cas, cela n'a toutefois pas été possible et des recommandations ont alors été rédigées. Le service formule ces recommandations lorsqu'un litige est fondé et qu'il ressort des éléments juridiques et de fait du dossier qu'une solution légale ou équitable est possible.

Au total, le Service de Médiation a formulé 93 recommandations en 2012 qui se rapportaient aux sujets suivants :

- l'électricité gratuite en Flandre (32 recommandations dont 30 adressées à Electrabel et 2 adressées à Nuon – Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012)
- le tarif pour la consommation sans contrat à Bruxelles (8 recommandations dont 6 adressées à SIBELGA et 2 à ORES)
- le tarif social (6 recommandations dont 3 adressées à Electrabel, 2 à ORES et 1 à Luminus)
- les indemnités de rupture (3 recommandations adressées à Lampiris et 1 à Luminus)
- les déménagements (10 recommandations, dont 6 adressées à Electrabel, 2 à Lampiris et 2 à Luminus)
- la correction de données de compteur (20 recommandations dont 12 adressées à EANDIS, 2 à TECTEO, 2 à INFRAX, 2 à ORES, 1 à AIESH et 1 à Electrabel)
- changement de fournisseur (3 recommandations dont 1 adressée à Lampiris, 1 à Luminus et 1 à Octa+)
- la facturation tardive de données de compteur (3 recommandations dont 2 adressées à Luminus et 1 à Electrabel)
- transparence des prix et tarifs (4 recommandations dont 3 adressées à ORES et 1 à Electrabel)
- problèmes de facturation (3 recommandations adressées à Electrabel)
- frais administratifs (1 recommandation adressée à Nuon – Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre)



# 93

recommandations  
en 2012

Parmi les 93 recommandations formulées par le Service de Médiation, 10 ont été suivies par l'entreprise d'énergie concernée, 2 recommandations ont été partiellement suivies et les 81 recommandations restantes n'ont pas été suivies.

## → SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### CONSOMMATION SANS CONTRAT

#### Recommandation Tarif fraude/bris de scellé (SIBELGA)

##### Description

Madame F. conteste une facture de SIBELGA facturée au tarif « bris de scellé » concernant une maison signalée comme non habitée et scellée par la police par mesure de sécurité.

Cette consommation concerne une période allant du 20 décembre 2005 au 01 décembre 2008 facturée sur base du tarif de 2010 « indemnités de consommation sans contrat ».

Madame F. confirme son entrée dans l'habitation au 1<sup>er</sup> juillet 2009.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Selon SIBELGA, il apparaît clairement que Madame F. est redevable des consommations enregistrées sur le compteur. Ils indiquent qu'elle reconnaît devoir la consommation : « Je peux encore comprendre de devoir payer pour des consommations comprises entre le 1<sup>er</sup> juillet 2009 et le mois de novembre 2009 ».

SIBELGA ajoute : « Les années renseignées ne sont pas exactes ; il s'agit en fait des consommations entre juillet 2008 et novembre 2008. Dès lors, il est incontestable qu'elle ait consommé avant le placement du nouveau compteur et avant d'avoir souscrit un contrat chez un fournisseur ; ce qu'elle a fait en novembre 2008.

Le 8 décembre 2008, le compteur a été enlevé à l'index 11.319. Le dernier relevé du 20 décembre 2005 était de 10.777. Ceci ne signifie pas que la consommation a été enregistrée depuis le 20 décembre 2005. Celle-ci a

pu être enregistrée à partir du mois de décembre 2007 ou du mois de juillet 2008.

D'autre part, le compteur ne présentait aucune anomalie lorsqu'il a été enlevé. Un bon de travail a été réalisé lors du remplacement du compteur de gaz du 08 décembre 2008, ainsi qu'un devis signé par Mme F. (...) L'index d'enlèvement y est clairement renseigné.

Il est également indiqué qu'un relevé d'index a été effectué le 1<sup>er</sup> décembre 2006 ; celui-ci est le même que lors de la fermeture du compteur en décembre 2005, soit "10.777".

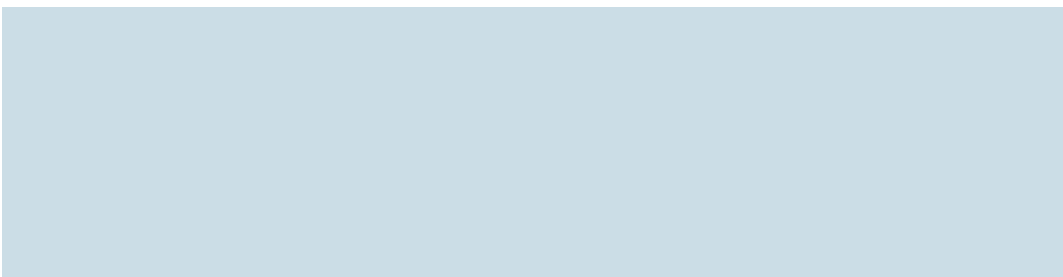
SIBELGA ajoute les points suivants :

1. Toute consommation d'énergie réalisée à l'insu du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) est irrégulière, (...) en ce sens qu'elle n'est pas conforme aux règles du marché libéralisé telles que consacrées par les réglementations fédérales et régionales applicables.

La victime de cette consommation irrégulière n'est pas le client qui consomme de l'énergie sans la payer (...), mais, "en première ligne", le GRD (qui doit supporter dans ses pertes l'énergie ayant transité par son réseau et ne pouvant être allouée à un fournisseur) et surtout "en bout de chaîne" tous les consommateurs titulaires d'un contrat de fourniture régulier à qui les coûts du GRD (incluant ces pertes) sont refacturés.

SIBELGA exerce son activité, dans le cadre de ses responsabilités de gestionnaire de réseau de distribution désigné par le Gouvernement, dans l'intérêt du fonctionnement du marché et des consommateurs en général. SIBELGA doit par conséquent, d'une part, tenter de récupérer l'ensemble des coûts associés à ces consommations et, d'autre part, contribuer à dissuader toute consommation irrégulière qui serait intentionnelle.

Si nous ne procédions pas de la sorte, nous manquerions à nos obligations.



2. SIBELGA est cependant tout à fait prêt, dans la mesure où cela se justifie, à faire une distinction entre des dossiers dans lesquels la bonne foi du client ou un éventuel "bug" non imputable au client peuvent être mis en évidence, et les autres cas dans lesquels le client n'a pas rempli ses obligations, de manière intentionnelle, ou a cherché à s'y soustraire.

Pour ces derniers (fraude ou consommation hors contrat de mauvaise foi, avec ou sans bris de scellé), nous ne voyons aucun motif d'abandonner nos prétentions à réclamer l'intégralité des coûts liés à cette consommation illicite, pour toutes les années au cours desquelles elle a eu lieu. En effet, sur base de l'article 2262bis du Code civil, nous disposons d'un délai de 5 ans à dater de la prise de connaissance de l'existence d'une consommation illicite et de son auteur pour réclamer la réparation de l'intégralité de notre préjudice. Au surplus, une consommation frauduleuse ou de mauvaise foi peut être qualifiée de vol d'énergie, soit une infraction pénale, ce qui empêche à l'action civile de se prescrire avant l'action publique.

3. Par contre, lorsque la bonne foi du client est établie, l'on peut admettre qu'il ne faille pas pénaliser celui-ci. Par conséquent, nous ne voyons pas d'inconvénient à appliquer à l'énergie répartie sur chaque année de consommation le tarif usuel en vigueur pour chaque année concernée (...), validé par la CREG. En outre, pour ces consommations hors-contrat de bonne foi, nous serions disposés à limiter nos prétentions à cinq ans dans le passé, par analogie au délai de prescription applicable en vertu de l'article 2277 du Code civil aux factures adressées à des consommateurs disposant d'un contrat en bonne et due forme.

Pour toutes ces raisons, SIBELGA confirme que le tarif usuel ne peut être appliqué.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation considère que SIBELGA inverse les rôles et les droits des consommateurs.

Il appartient au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler séparément et sur base de faits avérés si la consommation a eu lieu sans contrat dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution.

Il doit donc s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle mais SIBELGA place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi.

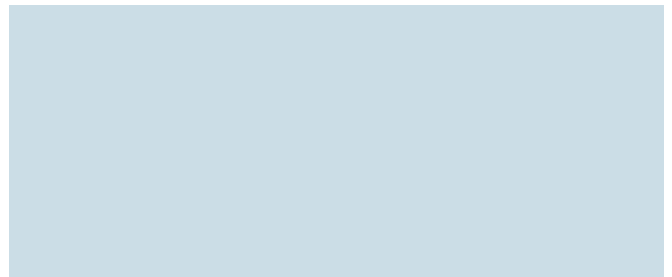
Le SME a pris en compte la réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), en date du 28 avril 2011, suite à la demande d'examen formulée par le Service de Médiation de L'Énergie (SME), qui estime que l'indemnité pour l'énergie prélevée sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellés ou suite à une constatation de fraude permet à SIBELGA d'appliquer la tarification de la fraude et du bris de scellés de manière plus usuelle et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les fraudeurs potentiels.

Le Service de Médiation recommande donc l'application du tarif usuel, sur base de l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 déterminant les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires du réseau de distribution peuvent facturer aux clients non protégés en l'absence de contrat, à l'année de consommation concernée (20 décembre 2005 au 01 décembre 2008).

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

S'agissant de l'administration de la charge de la preuve, SIBELGA ne peut suivre le Service de Médiation lorsque celui-ci indique, sans développement aucun, que SIBELGA inverse les rôles et les droits des consommateurs.

SIBELGA souligne une nouvelle fois que ce dont il est question ici est une consommation intervenant en l'absence de contrat de fourniture, c'est-à-dire une consommation irrégulière.





S'il appartient à SIBELGA d'établir l'existence d'une consommation hors-contrat et l'ampleur de celle-ci, il appartient à l'auteur de cette consommation irrégulière, qui a donc commis un comportement fautif, d'avancer les éléments attestant de sa bonne foi, éléments permettant de justifier qu'en lieu et place du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », le tarif usuel lui soit appliqué.

En l'espèce, après réexamen du dossier, SIBELGA a toutefois décidé de suivre la recommandation et de ne plus facturer la consommation concernée au tarif « bris de scellés », applicable aux consommations illicites, mais bien d'appliquer le tarif usuel à la période de consommation concernée, soit du 20 décembre 2005 au 1<sup>er</sup> décembre 2008.

## DÉMÉNAGEMENT

### Recommandation : notification de déménagement incomplète (Luminus)

#### Description

Une dame s'est vue obligée, le 28 mai 2010, de quitter une habitation qu'elle occupait depuis début mai 2010 du fait que le bâtiment était devenu inhabitable à la suite d'un incendie ayant ravagé l'habitation attenante.

La dame en a informé Luminus par téléphone le 5 juillet 2010. Luminus n'a cependant entrepris aucune démarche pour mettre un terme à la fourniture jusqu'à ce qu'un nouveau fournisseur procède à la reprise de la fourniture à cette adresse.

#### Point de vue du fournisseur

En raison de l'absence du formulaire de déménagement, il n'a été mis un terme à la fourniture que le 5 octobre 2010.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que la dame n'habitait plus à Malines depuis le 28 mai 2010 du fait que le bâtiment était

devenu inhabitable à la suite d'un incendie ayant ravagé l'habitation attenante ;

Considérant que la dame en a informé Luminus par téléphone le 5 juillet 2010 ;

Considérant que la dame a une nouvelle fois notifié cette situation, par écrit cette fois, le 28 juillet 2010 et le 5 octobre 2010 ;

Considérant que Luminus n'a cessé la facturation que le 5 octobre 2010 après la reprise de la livraison à cette adresse par un nouveau fournisseur ;

Considérant que l'Arrêté du Gouvernement flamand du 13 mars 2009 relatif aux obligations sociales de service public dans le marché libéré d'électricité et de gaz naturel dispose que :

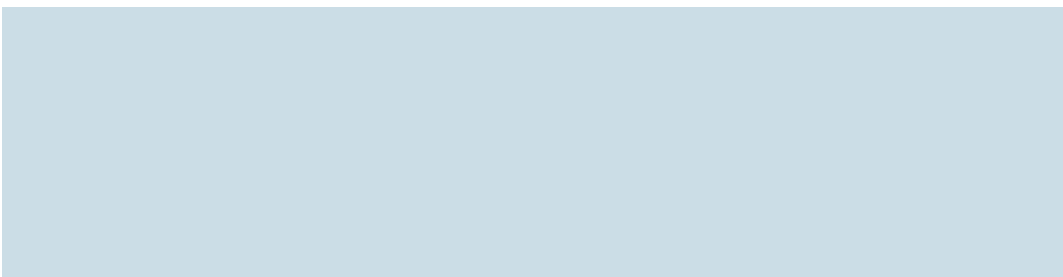
*« Article 37. § 1<sup>er</sup>. Après qu'un client final résidentiel a informé son fournisseur de son déménagement et lorsque ce fournisseur n'a pas reçu d'avis de changement de client et de fournisseur émanant du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur informe le gestionnaire de réseau de distribution, au plus tard dans les trente jours calendrier, qu'il souhaite d'arrêter la fourniture à l'ancienne adresse du client final résidentiel dans trente jours calendrier au plus tard. »*

*le Service de Médiation de l'Energie a formulé la recommandation suivante :*

*« Créditer la consommation et les frais pour la période du 4 août 2010 (trente jours après la première notification de déménagement) jusqu'au 5 octobre 2010. »*

#### Réponse du fournisseur

Luminus a suivi la recommandation et a intégralement crédité le solde impayé de 266,60 EUR. Aucune consommation n'a été facturée à Madame pour la période durant laquelle elle était responsable de la consommation à cette adresse.





## FACTURATION

### Recommandation: Frais de déplacement inutile (ORES)

#### Description

Madame V. conteste les frais de déplacement inutile facturés par le gestionnaire de réseau de distribution.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution :

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation qu'il avait été contacté le 5 janvier 2011 pour une demande de dépannage pour un client sans courant. Cette demande est reprise dans leur base de données comme émanant de Madame V.

L'un de leurs agents est, dès lors, intervenu chez la cliente le 5 janvier 2011. Il a constaté que le client était effectivement sans courant mais suite à un problème lié à son propre différentiel. Dès lors, des frais de déplacement inutile ont été facturés à la cliente en date du 28 février 2011.

Toutefois, cette facture a été adressée à l'adresse du dépannage au nom de Madame V. Cette dernière n'habitait plus à cette adresse, une copie de la facture a été adressée à la nouvelle adresse de la cliente, le 30 juin 2011.

La cliente qui conteste les frais de déplacement, signale n'avoir jamais appelé le service dépannage. Ce serait en fait son ancienne propriétaire, Madame L., qui l'aurait fait.

Toutefois, l'appel reçu a été enregistré au nom de Madame V. ORES confirme maintenir la facturation à son nom et signale qu'elle peut toujours demander à la propriétaire d'intervenir dans le paiement de cette facture.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que la facturation du déplacement inutile résulte de la simple conversation téléphonique avec un agent du call-center.
- 2) Le fait que la conversation téléphonique n'a pas été enregistrée.
- 3) L'absence de preuve formelle que cet appel téléphonique ait bien été effectué par Madame V.
- 4) La définition de la preuve, qui est la démonstration de la réalité d'un fait, d'un état, d'une circonstance ou d'une obligation. L'administration en incombe à la partie qui se prévaut de ce fait ou de l'obligation dont elle se prétend créancière (article 1315 Code civil).

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation des frais de déplacement inutile.

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a accordé une suite favorable à la recommandation et a annulé la facture contestée.

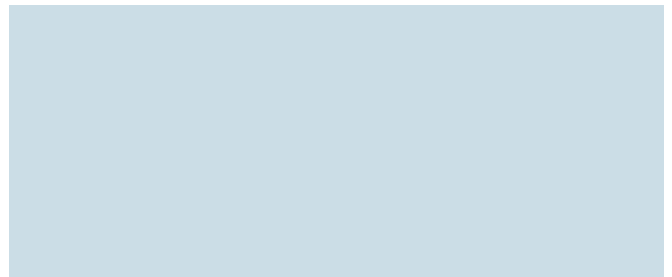
## PRIX/TARIFS

### Recommandation attribution rétroactive du tarif social (Luminus)

#### Description

Monsieur L. satisfaisait aux conditions du tarif social jusque mai 2010 inclus. Suite à une décision du SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées, ce droit est échu. Monsieur L. n'était pas d'accord avec cette décision et a commencé une procédure judiciaire pour contester la décision. Le Tribunal a statué en sa faveur en octobre 2011. Le droit à l'attribution avec effet rétroactif devait être corrigé jusque 2010. En conséquence, Monsieur L. satisfaisait de nouveau aux conditions pour bénéficier du tarif social pour le gaz et l'électricité.

Monsieur L. a reçu une attestation du SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées qui est utile pour le fournisseur pour pouvoir appliquer le tarif social.



Monsieur L. a fourni cette attestation au fournisseur avec la demande d'appliquer le tarif social avec effet rétroactif jusque mai 2010.

#### Point de vue du fournisseur

Luminus a communiqué au Service de Médiation : "La date de décision sur l'attestation est le 30/11/2011, il apparaît donc en tenant compte de la note d'accord que l'application du tarif social est alors valable à partir du 01/10/2011 (Vademecum, version 1<sup>er</sup> mai 2012, pages. 108 – 109)".

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que Luminus fait référence à une note d'accord avec les fournisseurs entre différentes autorités et fournisseurs ("Vademecum, version 1<sup>er</sup> mai 2012").

Cette note d'accord n'a pas de base légale ou réglementaire, vu l'article 6, 4<sup>ème</sup> paragraphe, de la loi-Programme du 27 avril 2007 qui stipule :

*« Malgré l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel, les fournisseurs se doivent d'accepter les attestations par lesquelles les clients finals prouvent qu'ils font partie d'une des catégories visées par l'article 4 »*

L'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne détermine pas non plus si le droit au tarif social devrait être appliqué à partir de « la date de décision » ou à partir du premier jour du trimestre au cours duquel la décision a été prise par le SPF Sécurité Sociale.

Une base réglementaire a été donnée à ce règlement sur proposition de la CREG, par Arrêté royal du 29 mars 2012 pour fixation des règles pour la détermination des coûts de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles intermédiaires pour la prise en charge de ceux-ci, qui est entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012 en même temps que les attestations en annexe 2 de celui-ci.

Le Service de Médiation constate que même le caractère légal de cet Arrêté royal peut être mis en doute vu les dispositions citées de l'article 6 de la loi-Programme du 27 avril 2007 et l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007.

Le Service de Médiation est en outre d'avis que les rectifications de factures en faveur du consommateur peuvent avoir lieu de manière rétroactive lorsqu'elles sont signalées par celui-ci au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans une période de cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture où des erreurs de facturation ont été commises.

Un délai de cinq ans de rétroactivité peut être jugé comme raisonnable et objectif.

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

*« Luminus applique le tarif social en tenant compte de la date de l'ouverture au droit au tarif social c-à-d. le 1<sup>er</sup> mai 2010. »*

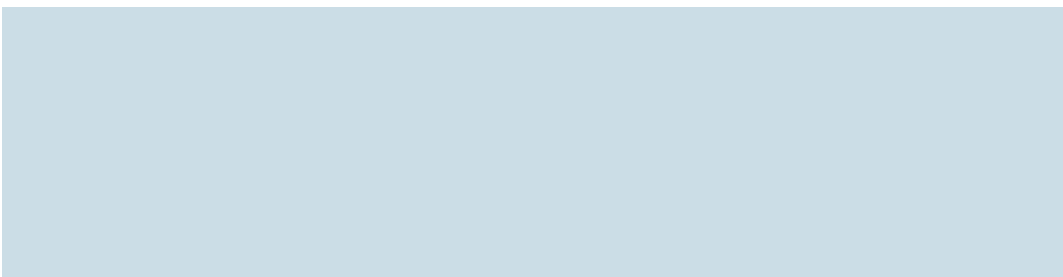
#### Réponse du fournisseur

En réponse à la recommandation, Luminus a appliqué le tarif social avec effet rétroactif jusque avril 2010.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a aussi signalé cette problématique pour suite utile :

- au service de Médiation fédéral
- à la CREG
- au SPF Sécurité sociale, DG Personnes avec un handicap
- au SPF Economie, DG Energie



## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Recommandation : indemnité de rupture (Lampiris)

#### Description

Une cliente est passée le 1<sup>er</sup> janvier 2012 de Lampiris à un nouveau fournisseur. Lors de ce transfert, une indemnité de rupture d'un montant de 75 EUR a été facturée à la cliente.

La cliente a contesté cette indemnité étant donné qu'elle considérait ne jamais avoir été informée du délai de résiliation ni de la prolongation de son contrat.

#### Point de vue du fournisseur

Lampiris considérait avoir respecté ses obligations contractuelles, avançant que le nouveau fournisseur avait effectué le changement à une date erronée, de sorte que l'indemnité de rupture imputée l'avait été à juste titre.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que le contrat conclu par la cliente avec Lampiris avait comme date d'échéance le 30 septembre 2010 et que ce contrat avait été tacitement reconduit par Lampiris jusqu'au 30 septembre 2011 ;

Considérant que la cliente est passée à un autre fournisseur le 1<sup>er</sup> janvier 2012 dans le cadre d'un achat groupé, du fait que Lampiris ne lui avait fourni aucune information au sujet de la possibilité de résiliation du contrat lors de la reconduction tacite de ce dernier. La facture du 9 août 2011 émanant de Lampiris mentionne en effet ce qui suit au sujet de la reconduction tacite du contrat :

*« La durée initiale de votre contrat arrive à échéance dans 60 jours. Les tarifs qui seront d'application lors du renouvellement de votre contrat sont publiés sur notre site web [www.lampiris.be](http://www.lampiris.be). Vous pouvez aussi vous renseigner à ce sujet auprès de notre centre d'appels. » ;*

Considérant qu'une indemnité a été imputée à la cliente par Lampiris pour résiliation prématurée du contrat ;

Considérant que Lampiris n'a pas respecté les engagements de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », qui dispose en son article V.5. :

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

Considérant que Lampiris fait référence en ordre subsidiaire au nouveau fournisseur et à ses obligations en cas de transfert telles que prévues dans l'Accord des consommateurs, ce qui ne peut toutefois en rien porter préjudice aux obligations contractuelles et de communication de Lampiris telles que prévues dans l'Accord des consommateurs ;

Le Service de Médiation de l'Énergie a recommandé à Lampiris de créditer l'indemnité de rupture imputée.

#### Réponse du fournisseur

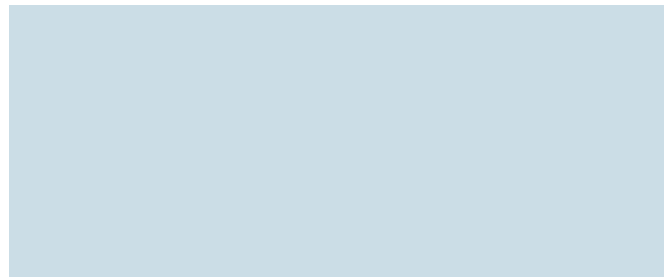
Lampiris a suivi la recommandation et a annulé l'indemnité de rupture imputée.

### Recommandation : indemnité de rupture en cas de conclusion du contrat par téléphone (Luminus)

#### Description

Une cliente a conclu auprès de Luminus un contrat temporaire en vue de raccorder à l'électricité son boîtier de chantier. Lors de la pose de son compteur d'électricité, elle a décidé de conclure un contrat avec un fournisseur appliquant des tarifs plus avantageux. Luminus lui a imputé une indemnité de rupture d'un montant de 75 EUR.

La cliente était cependant d'avis qu'elle avait conclu un contrat à durée indéterminée et n'avait jamais signé



de contrat à durée déterminée. Elle ne contestait dès lors pas la consommation imputée, mais seulement l'indemnité de rupture.

#### Réponse du fournisseur

Luminus était d'avis qu'un contrat téléphonique pour un nouveau raccordement constituait un contrat valable. Luminus considérait également le fait que la cliente payait ses factures d'acompte comme une acceptation tacite du contrat.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que la cliente, à la fin des travaux, a changé de fournisseur en pensant avoir à ce moment un contrat à durée indéterminée ;

Considérant que Luminus a imputé dans ce cadre une indemnité de rupture de 75 EUR en indiquant que la cliente avait conclu un contrat « Actif 2 ans » arrivant à échéance le 21 février 2013 ;

Considérant que la confirmation du contrat par Luminus ne fait pas mention de la date ni du mode de conclusion du contrat ;

Considérant que la cliente n'a jamais confirmé ce contrat par écrit ;

Considérant que le Code de conduite pour la « vente en dehors de l'entreprise » et la « vente à distance », qui constitue un complément à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, dispose en son article III.b ce qui suit :

« Dispositions particulières en cas de vente par téléphone :

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas (à l'exception d'une

diminution de prix), sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de l'autorisation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable. Le contrat n'est contraignant et le switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables qui commence à courir après la confirmation écrite du consommateur concernant le contrat. » ;

Considérant que Luminus est d'avis que le paiement des factures d'acompte « a valeur d'acceptation tacite du contrat » ;

Considérant que la cliente conteste uniquement l'indemnité de rupture et ne refuse pas de payer à Luminus la consommation concernée.

Sur la base des arguments qui précèdent, le Service de Médiation a recommandé à Luminus d'annuler l'indemnité de rupture imputée.

#### Réponse du fournisseur

Luminus a suivi la recommandation et a procédé à l'annulation de l'indemnité de rupture.

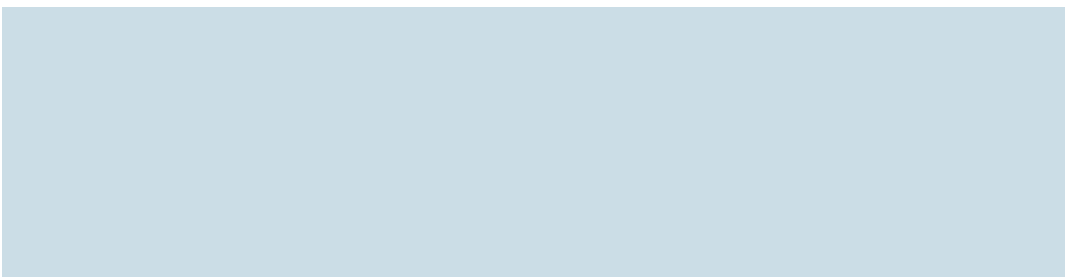
### Recommandation : reprise d'un point de fourniture non-demandée, appelée « Mystery Switch » (Octa+)

#### Description

Monsieur D. conteste son contrat fait auprès de son fournisseur d'énergie. Il indique avoir informé le fournisseur d'énergie de l'erreur dans son contrat par rapport au point de fourniture. Le plaignant ne souhaite pas payer le solde correspondant à un point de fourniture qui ne le concerne pas.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Octa+ a informé le Service de Médiation avoir reçu via son site internet, une



inscription au nom de Monsieur D. pour la fourniture d'électricité à l'adresse Rue X n° 185, et ce à partir du 19 septembre 2011. L'adresse de livraison, ainsi que le code EAN utilisé dans l'inscription, correspondent à 100% aux données reprises sur la facture.

Cependant, en date du 22 septembre 2011, après le début de la fourniture d'énergie à cette adresse, Monsieur D., a bien signalé à Octa+ qu'il s'était trompé d'adresse de fourniture dans son inscription. Octa+ a ensuite demandé à l'ancien fournisseur de l'adresse concernée d'y reprendre la fourniture au plus vite, ce qu'il a fait en date du 5 octobre 2011.

Cela veut donc dire que Octa+ a fourni de l'énergie à l'adresse Rue X n° 185 du 19 septembre 2011 jusqu'au 5 octobre 2011, à la demande de Monsieur D.

L'erreur a été signalée par e-mail par le client en date du 18 septembre 2011, mais selon Octa+, il n'était à ce moment plus possible d'annuler la demande de passage. Pour cette raison, la procédure de Mystery Switch a été lancée par Octa+, ce qui a fait que l'ancien fournisseur du point de livraison incorrect y a repris la fourniture le 5 octobre 2011.

Pour Octa+, si le client remplit le formulaire de commande sur notre site Internet, en indiquant toutes ses coordonnées, et que, pour enregistrer sa commande, il doit expressément cliquer sur un onglet qui confirme qu'il a pris connaissance et accepté les conditions générales, son accord est aisément démontrable de sorte qu'une signature manuscrite ne soit pas nécessaire, pour autant que la confirmation soit envoyée.

Octa+ a donc maintenu le paiement du solde impayé de 31,92 EUR.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) Le fait que les conditions générales (2.1.2) d'Octa+

stipulent que : « Dans l'hypothèse d'un Contrat à distance (conclu par téléphone, par mailing, via le site internet ou par toute autre technique de vente à distance) et pour les Contrats conclus en dehors de l'entreprise, la conclusion du Contrat intervient le jour où Octa+ reçoit le Contrat signé par le Client. Dans le cas d'un Contrat à distance ou conclu en dehors de l'entreprise, les Parties ont le droit de renoncer au dit Contrat, par courrier recommandé, dans les 14 jours ouvrables à compter de sa conclusion, sans pour autant que cela n'aïlle à l'encontre des obligations de service public auxquelles Octa+ est tenue » ;

2) Le fait que la confirmation du contrat est datée du 15 septembre 2011 ;

3) Le fait que Monsieur D. a envoyé le 18 septembre 2011 un e-mail signalant l'erreur dans le contrat de fourniture.

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation de la facture d'un montant de 31,92 EUR.

#### Réponse du fournisseur

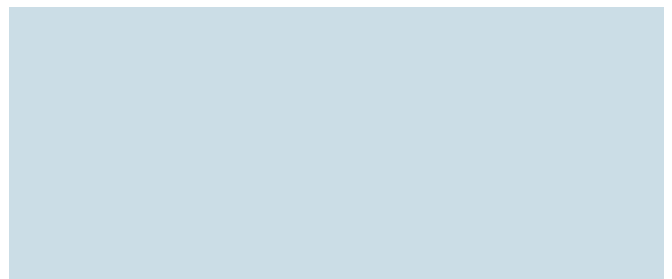
Le fournisseur d'énergie Octa+ a accordé une suite favorable à la recommandation et a crédité le montant réclamé.

#### RECTIFICATION

##### Recommandation : la rectification d'estimations trop basses des compteurs (INFRAX)

##### Description

Un client a reçu le 11 mai 2011 une facture de correction et un décompte annuel de gaz naturel de la part de son fournisseur d'énergie. Ces factures lui imputent pour la période du 31 mars 2009 au 21 mars 2011 une consommation d'un montant de 3.781,66 EUR. Le client conteste les données de consommation élevées pour cette période.



Étant donné que le fournisseur a dû établir les factures sur la base des données des compteurs qu'il a reçues du gestionnaire de réseau, le Service de Médiation a demandé à INFRAX un aperçu des données des compteurs. Le Service a reçu l'aperçu suivant :

opnamedatum	meterstand	verbruik (m <sup>3</sup> )	opnamereden	opnamesoort
2/06/2007	44729		klantwissel	via leverancier
14/03/2008	46238	1509	periodieke opname	berekend
30/03/2009	48194	1956	periodieke opname	berekend
9/04/2010	58051	9857	periodieke opname	berekend
21/03/2011	62229	4178	periodieke opname	klant - telefonisch

« Les chiffres du compteur de gaz naturel en date du 9 avril 2010 avaient initialement été calculés sur la base de 50.149 m<sup>3</sup>, mais ont été adaptés le 23 mars 2011 à 58.051 m<sup>3</sup>, sur la base du relevé périodique effectué en date du 21 mars 2011. »

Le Service de Médiation de l'Énergie a observé à cet égard que les compteurs n'avaient plus été relevés par le gestionnaire de réseau depuis 2007 et que les chiffres des compteurs initiaux avaient été sous-estimés en 2008, 2009 et 2010. Le Service de Médiation de l'Énergie a par conséquent prié INFRAX de procéder à une nouvelle estimation des chiffres des compteurs sur la base de la consommation connue pour la période du 2 juin 2007 au 21 mars 2011 et de tenir compte pour ce faire des délais de rectification tels que définis dans le Règlement Technique relatif à la Distribution de Gaz (Région flamande).

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

INFRAX n'a pas donné suite à cette demande et était d'avis que le client avait agi « de mauvaise foi » étant donné qu'il avait omis de faire relever les compteurs ou de les relever lui-même et de transmettre les chiffres.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant qu'INFRAX a, sur la base des chiffres des compteurs transmis par le client le 21 mars 2011, procédé uniquement à une nouvelle estimation du statut du compteur au 9 avril 2010 ;

Considérant qu'INFRAX est d'avis que le client a agi de mauvaise foi du fait qu'il a « omis de faire relever les compteurs ou de les relever lui-même et de transmettre les chiffres » ;

Considérant que le Service de Médiation est d'avis que l'article V.3.6.2 du Règlement Technique relatif à la Distribution de Gaz, version du 04 décembre 2009, s'applique pour les nouveaux calculs et dispose ce qui suit :

« Dans les cas suivants, un statut de compteur, une consommation ou une injection peut être estimée par le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux dispositions de l'article V.3.6.1 :

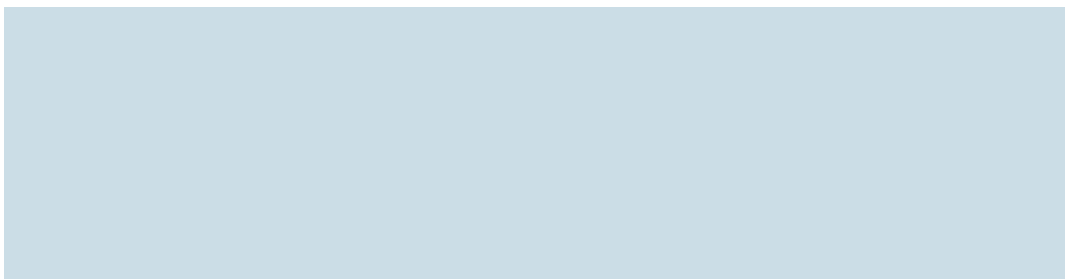
- S'il a été constaté que les données de mesure d'un point d'accès ont fait l'objet pour une certaine période d'un traitement erroné et n'ont pas été correctement mises à la disposition du gestionnaire de réseau de distribution. Dans ce cas, la consommation ou l'injection sera recalculée pour cette période compte tenu des dispositions de l'article V.3.11.1 » ;

Considérant que l'article V.3.11.3§2 du Règlement Technique dispose en outre qu'une estimation peut être contestée jusqu'à deux ans après son établissement :

« Un utilisateur du réseau de distribution peut, jusqu'à deux ans après l'établissement d'une estimation des données des compteurs, contester cette estimation auprès du gestionnaire de réseau de distribution, éventuellement par le biais de son fournisseur. » ;

Considérant que l'article V.3.11.4 du Règlement Technique dispose ce qui suit :

« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des données de mesure ou à l'introduction de données de mesure pour un point d'accès pour lequel aucune donnée n'était disponible dans le passé (spontanément, à la demande du fournisseur ou à la demande d'un utilisateur du réseau de distribution),





il doit respecter les conditions suivantes :

- La rectification ou l'introduction peut, sauf en cas de mauvaise foi, intervenir au maximum pour une période de deux ans avant le dernier relevé des compteurs ;
- La rectification ou l'introduction doit être effectuée conformément aux règles d'estimation définies à la Section V.3.6 ; » ;

Le Service de Médiation a donc recommandé à INFRAX de procéder à une nouvelle estimation des chiffres des compteurs au 30 mars 2009 et au 9 avril 2010 sur la base des chiffres communiqués par le client le 21 mars 2011, et de créditer la différence entre l'estimation initiale au 30 mars 2009 et la nouvelle estimation des chiffres des compteurs au 30 mars 2009.

### Réponse du gestionnaire de réseau

INFRAX a suivi la recommandation et réalisé les adaptations suivantes :

opnamedatum	meterstand	verbruik (m <sup>3</sup> )	verbruik (kWh)	opnamereden	opnamesoort
2/06/2007	44729			klantwissel	via leverancier
14/03/2008	46238	1509		periodieke opname	berekend
30/03/2009	52882	1956	19879	periodieke opname	berekend
9/04/2010	57609	4727	47350	periodieke opname	berekend
21/03/2010	62229	4620	45914	periodieke opname	klant-telefonisch

### Recommandation : fonctionnement du compteur et facture de régularisation (AIESH)

#### Description

Madame F. a emménagé en date du 1<sup>er</sup> décembre 2008. Quatorze mois plus tard, elle reçoit une facture de régularisation de 5.511,89 EUR justifiée par une forte consommation. Madame prend contact avec le gestionnaire de réseau de distribution AIESH pour comprendre la situation. Un agent se rend sur place le 12 février 2010 et change immédiatement le compteur sans analyse ni étalonnage (index indiqués : 699.410,9 en jour et 385.396,4 en nuit). Aucune rectification de la consommation n'est encodée et Electrabel maintient sa facturation. Les acomptes seront même revus à la hausse (120,00 EUR).

### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Dans un courrier du 3 août 2010, l'AIESH indique que les index ont été relevés lors du changement du compteur (photo à l'appui) mais qu'il n'est plus possible de vérifier l'exactitude de ces données ainsi que le bon fonctionnement du compteur puisque celui-ci a été détruit. L'AIESH maintient sa position quant à la consommation en justifiant celle-ci par la présence de radiateurs électriques branchés dans l'habitation.

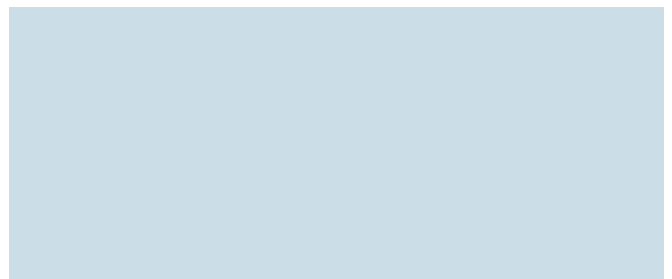
### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que Madame F. a informé l'AIESH de son étonnement face à sa grande consommation et d'une potentielle défektivité du compteur.

Le Service de Médiation renvoie donc aux articles 115 et suivants ainsi que 185 et suivants du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, qui stipulent que : « en cas de doute, le gestionnaire de réseau de distribution peut examiner et évaluer la conformité du raccordement et des installations de l'utilisateur du réseau de distribution ».

Ces dispositions et la procédure prévue d'étalonnage et de vérification n'ont pas été respectées dans cette affaire et le compteur a été immédiatement changé. Il est donc impossible d'apporter une quelconque preuve du bon ou du mauvais fonctionnement du compteur. Le Service de Médiation considère que la charge de la preuve ne peut pas incomber à l'utilisateur et que celui-ci ne peut raisonnablement pas subir les conséquences négatives de cette absence de preuve.

Le Service de Médiation renvoie également à l'art. 4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur qui stipule que le consommateur final, l'utilisateur – et en particulier l'utilisateur privé – est en droit d'obtenir « les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales





*du produit [...], compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible* ». En l'espèce, ces « informations correctes » sont les données du comptage, qu'il doit être en mesure de vérifier s'il le souhaite.

En vertu de l'article 212 du Règlement technique, il y a lieu de conclure que les données de comptages sont, en l'espèce, non fiables. Ce même article prévoit en son premier paragraphe que si le gestionnaire du réseau de distribution ne peut disposer des données de mesure réelles ou lorsque les résultats disponibles ne sont pas fiables ou erronés, ces données de mesures seront remplacées dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires.

Au 2<sup>e</sup> paragraphe, le même article 212 prévoit que les données non fiables ou erronées sont corrigées sur la base d'une ou de plusieurs procédures d'estimation, comme des mesures redondantes ou d'autres résultats de mesure dont dispose l'utilisateur du réseau de distribution concerné ou encore une comparaison avec les données d'une période considérée comme équivalente.

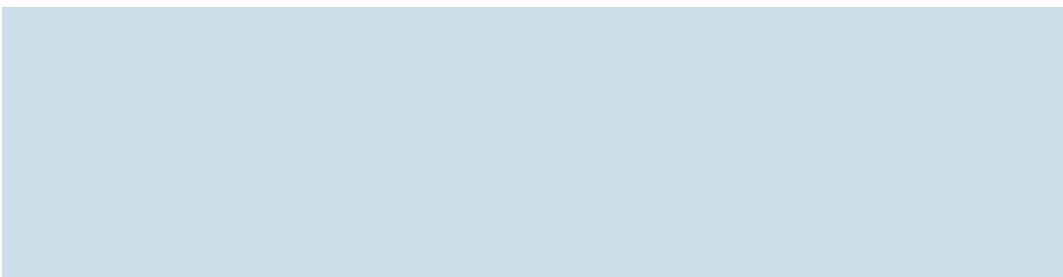
Le Service de Médiation a également pris en compte l'historique de la consommation de Madame F. (depuis le changement de compteur), qui laisse apparaître une consommation bien inférieure à celles facturées pour la période couverte par la facture contestée.

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande la rectification de la consommation pour la période allant du 2 décembre 2008 au 12 février 2010, et ce, sur base de l'historique de consommation enregistré après le changement de compteur.

Le Service de Médiation demande également que ces informations soit validées et transmises sans délai au fournisseur dans l'objectif que celui-ci procède aux rectifications d'usage.

### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution a finalement accepté cette requête et a transmis les nouveaux index au fournisseur en vue d'une rectification de la facture.



## → PAS SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### CONSOMMATION SANS CONTRAT

#### Recommandation: Tarif social et tarif « fraude » (SIBELGA)

##### Description

Monsieur K. conteste le tarif fraude appliqué par le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA. Monsieur K., étant dans les conditions pour bénéficier du tarif social, souhaite que celui-ci lui soit appliqué.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA a informé le Service de Médiation qu'aucun document attestant de la souscription éventuelle d'un contrat pour la consommation enregistrée (permettant éventuellement de justifier qu'en lieu et place du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », le tarif usuel lui soit appliqué) n'a pu être produit.

Ce dont il est question ici est bien une consommation intervenant en l'absence de contrat de fourniture, c'est-à-dire une consommation irrégulière.

Il est donc pleinement justifié d'appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » approuvé par le CREG à l'entière de cette consommation fautive hors-contrat.

##### Recommandation du Service de Médiation

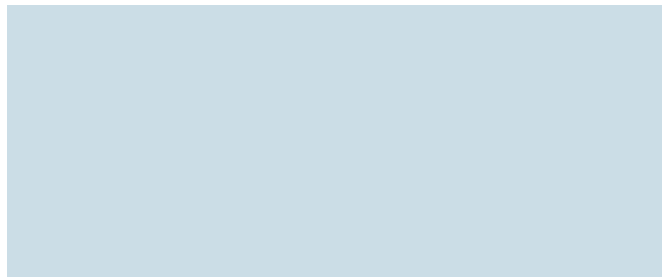
Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que le gestionnaire de réseau de distribution inverse les rôles et les droits des consommateurs.
- 2) Le fait qu'une fraude est définie en matière civile comme en matière pénale, comme « un acte qui a été

*réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des lois ».*

- 3) Le fait qu'il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle.
- 4) Le fait que le gestionnaire de réseau de distribution place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi.
- 5) La réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), en date du 28 avril 2011, suite à la demande d'examen formulée par le Service de Médiation de l'Énergie (SME), qui estime que l'indemnité pour l'énergie prélevée sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellés ou suite à une constatation de fraude permet à SIBELGA d'appliquer la tarification de la fraude et du bris de scellés de manière plus usuelle et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les fraudeurs potentiels.
- 6) La prescription de 5 ans telle que communément admise dans le secteur de l'énergie ; et ce, sur base des arrêts de la Cour Constitutionnelle des 19 janvier 2005 et 17 janvier 2007 et de l'arrêt de la cour de cassation du 25 janvier 2010.
- 7) L'obtention, par le plaignant, du tarif social spécifique pour le gaz et l'électricité sur base de la décision du 17 décembre 2004 de la Direction générale Personnes handicapées du Service Public Fédéral Sécurité Sociale.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application de la prescription de 5 ans (consommation à partir d'octobre 2006) et d'autre part, l'application du tarif social spécifique à l'année de consommation



concernée (du 27 octobre 2006, index de 29.728 au 28 juin 2011, index de 33.452).

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, il semble singulier de considérer Monsieur K. comme un consommateur et d'en tirer des conséquences en ce qui concerne les rôles et droits dont il peut, à ce titre, bénéficier.

Le marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale est organisé de manière telle que SIBELGA n'est autorisée à fournir de l'électricité que dans les cas strictement prévus par la réglementation régionale et, plus particulièrement, par l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Il en résulte que la relation que SIBELGA pourrait entretenir avec des « consommateurs » ne peut assurément pas concerner les cas dans lesquels de l'électricité est prélevé sur son réseau en dehors des cas strictement prévus par l'ordonnance du 19 juillet 2001 précitée.

Un consommateur doit donc s'entendre comme une personne qui acquiert des produits mis sur le marché. L'électricité prélevée sur le réseau de SIBELGA, en dehors des cas légalement prévus, ne peut être considéré comme un produit mis sur le marché. L'inverse reviendrait à considérer que SIBELGA viole l'ordonnance du 19 juillet 2001 précitée, ce qui ne peut être raisonnablement soutenu.

SIBELGA ne conteste pas que, dans ses relations avec les clients finals, le rapport juridique qui s'établit est de nature réglementaire. En rien ceci ne peut toutefois avoir de conséquence quant à l'absence de relation avec une personne qui prélève irrégulièrement de l'énergie. Tant la relation réglementaire que le droit des consommateurs

ne peuvent avoir pour effet de protéger une personne qui agit en violation des règles légales et réglementaires.

Monsieur K. ne peut donc être considéré comme un consommateur. Placer la question au niveau des rôles et des droits des consommateurs nous semble, par voie de conséquence, erroné en droit et en fait.

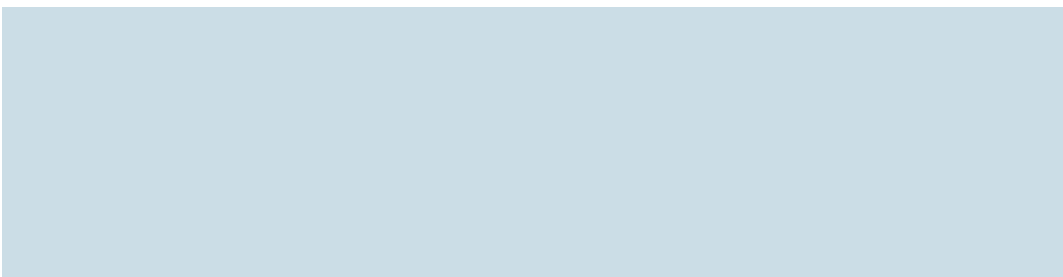
Le fait que Monsieur K. ait obtenu le tarif social spécifique pour le gaz et l'électricité n'affecte pas cette analyse.

En effet, si SIBELGA ne conteste pas que Monsieur K. ait pu obtenir ce tarif social spécifique, rien ne l'autorisait toutefois à briser les scellés apposés par SIBELGA sur son compteur et à consommer de l'électricité en dehors de toute relation contractuelle et, comme il l'a été rappelé, en dehors du cadre légal et réglementaire du marché de l'énergie.

Il résulte de ce qui précède que Monsieur K. a prélevé de l'énergie de manière illicite.

Par conséquent, il ne peut être fait application du délai de prescription de cinq ans tel que visé à l'article 2277 du Code civil. En effet, cette disposition, ne peut s'appliquer que dans le cas d'une relation contractuelle régulière. Tel n'est pas le cas en l'espèce.

Bien au contraire, dès lors que SIBELGA agit dans le cadre de la récupération de son dommage, il doit être fait application de l'article 2262bis du Code civil. En vertu de cette disposition « *toute action en réparation d'un dommage fondée sur une responsabilité extracontractuelle se prescrit par cinq ans à partir du jour qui suit celui où la personne lésée a eu connaissance du dommage ou de son aggravation et de l'identité de la personne responsable* ». SIBELGA peut, par voie de conséquence, réclamer l'intégralité de son dommage, et ce, dans les cinq ans qui suivent le jour où elle a eu connaissance de son dommage et de l'identité de la personne responsable.



La jurisprudence de la Cour constitutionnelle et de la Cour de cassation citée ne concerne assurément pas le cas des prélèvements irréguliers d'énergie. Cette jurisprudence n'est donc pas pertinente en l'espèce.

Ceci étant posé, reste la question de savoir quel tarif doit être appliqué à Monsieur K.

SIBELGA applique rigoureusement les tarifs qui ont été approuvés par la CREG.

SIBELGA ne peut qu'appliquer aux situations qui lui sont soumises les tarifs applicables à celles-ci. Il ne peut donc être envisagé que SIBELGA applique pour une situation donnée un tarif relevant d'une autre situation.

Parmi les postes tarifaires approuvés par la CREG, SIBELGA relève l'existence dans les tarifs 2011 applicables en l'espèce, du poste « indemnité pour l'énergie électrique (/MWh) prélevée sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellés » (403,00 EUR) et le poste « indemnité pour l'énergie électrique (/MWh) prélevée sur le réseau de manière illicite suite à une constatation de fraude » (403,00 EUR).

En outre, SIBELGA applique le tarif fixé par l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire.

Ce tarif social ne peut toutefois pas être appliqué lorsqu'une personne brise des scellés et consomme, par voie de conséquence, de l'énergie sans que SIBELGA soit prévenu de la consommation, comme ce fut le cas en l'espèce.

Le tarif usuel fixé par l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 précité n'est pas applicable en Région de Bruxelles-Capitale. En effet, en vertu de l'ordonnance du 19 juillet 2001, un client ne peut être fourni en électricité par le gestionnaire de réseau lorsqu'il n'est pas reconnu comme client protégé. Lorsqu'un fournisseur décide

de résilier un contrat, il doit fournir le client jusqu'à ce qu'un nouveau contrat soit conclu ou que le client soit reconnu comme protégé. Dans cette dernière hypothèse seulement, le gestionnaire de réseau de distribution est chargé du rôle de fournisseur de dernier ressort.

SIBELGA ne peut donc appliquer que le tarif fixé par l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ou l'une des deux indemnités pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite.

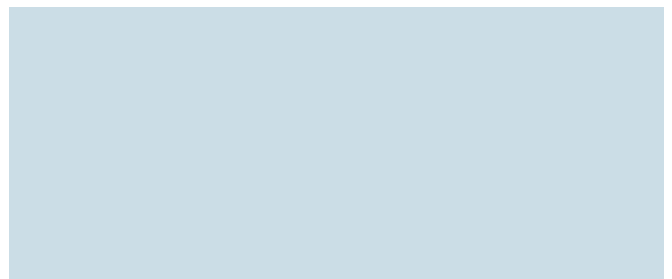
A cet égard, l'énergie est prélevée de manière illicite, soit, lorsque le client n'a, en Région de Bruxelles Capitale, pas de contrat de fourniture, soit lorsque le client n'est pas protégé et fourni par le gestionnaire du réseau de distribution en sa qualité de fournisseur de dernier ressort.

Il faut également relever que l'article 20 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 dispose qu'un fournisseur par défaut est chargé d'alimenter les clients qui, au 1<sup>er</sup> juillet 2007, n'ont pas choisi de fournisseur d'énergie. Ce fournisseur est, en l'occurrence, Electrabel.

De deux choses l'une, donc. Soit un client a choisi un fournisseur et, dès lors, il dispose d'un contrat et prélève de l'électricité conformément aux dispositions légales et réglementaires. Soit un client n'a pas choisi de fournisseur et il est alors fourni par le fournisseur par défaut, avec un contrat régulier et après en avoir été averti par le fournisseur commercial, Brugel ou le CPAS. Le cas échéant, le client visé dans l'une et l'autre de ces situations est reconnu comme protégé et se voit, alors, fourni par SIBELGA en sa qualité de fournisseur de dernier ressort.

En dehors de ces cas, l'énergie prélevée l'est de manière illicite.

SIBELGA établit alors l'existence d'une consommation illicite et l'ampleur de celle-ci.



Pour le surplus, il appartient à la personne profitant de ce prélèvement illicite d'avancer les éléments attestant de sa bonne foi. Sur base de ces éléments, SIBELGA peut réduire le tarif applicable. La réduction se fait alors jusqu'à concurrence du montant équivalent au tarif usuel. En aucun cas, SIBELGA ne fait, en tant que tel, application du tarif usuel fixé conformément à l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004.

En l'espèce, Monsieur K. n'a produit aucun document attestant de la souscription éventuelle d'un contrat pour la consommation enregistrée sur cet EAN entre le 15.04.2002 et le 28.06.2011. En outre l'EAN en question était considéré, dans les registres d'accès de SIBELGA, comme scellé.

Aucun élément ne permet de dégager Monsieur K. de sa responsabilité en l'espèce.

SIBELGA appliquera donc le tarif « *indemnité pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite* », et ce, pour l'intégralité de la consommation d'électricité concernée.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation a rappelé que c'est au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler séparément et sur base de faits avérés si la consommation a eu lieu sans contrat dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution.

Ainsi, lors d'une contestation civile portant sur un dommage à indemniser, « *la charge de la preuve relative à la faute, au dommage et au lien de causalité incombe à celui qui demande l'indemnisation du dommage qu'il a subi* ». (Art. 1315, C.civ.).

Le Service de Médiation rappelle également la réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), qui estime que l'indemnité

pour l'énergie prélevée sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellés ou suite à une constatation de fraude permet à SIBELGA d'appliquer la tarification de la fraude et du bris de scellés de manière plus usuelle et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les fraudeurs potentiels.

Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur la position exprimée dans sa recommandation.

## DÉMÉNAGEMENT

### Recommandation : facturation de la consommation d'énergie sur une période trop longue (Electrabel)

#### Description

Un client a déménagé le 11 juin 2008. A partir de cette date, le client n'a plus eu accès à son ancienne habitation. A la même date, le client a demandé par courrier à Electrabel de mettre un terme à son contrat et d'envoyer toute nouvelle correspondance à sa nouvelle adresse. Aucune suite n'a cependant été donnée à ce courrier.

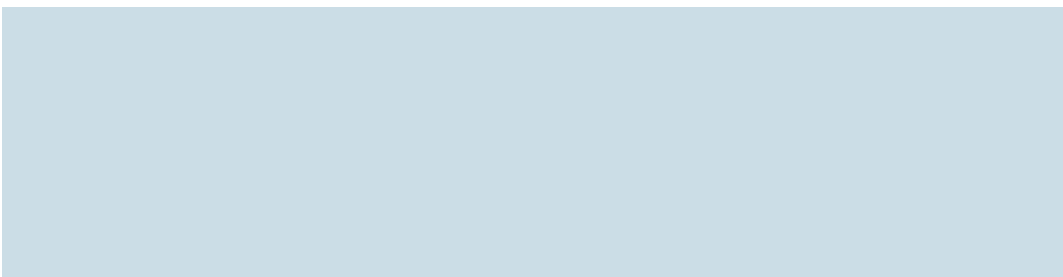
Le 17 juin 2011, le client reçoit soudainement la visite d'un huissier de justice qui lui réclame une somme d'arriérés de 1.344,89 EUR pour son ancienne adresse.

#### Point de vue du fournisseur

Electrabel a estimé que « *le client, conformément au Point 3 article III.bis de l'Accord des consommateurs, devait transmettre ses données de clôture. Vu que cela n'a pas été le cas, nos services n'ont pas pu procéder à la désinscription du client. Le client doit trouver un arrangement à l'amiable avec la personne qui a continué à occuper l'habitation après son déménagement.* »

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que le client a envoyé le 11 juin 2008 un courrier à Electrabel visant à résilier son contrat auprès d'Electrabel et indiquant que toute correspondance



devait être transmise à sa nouvelle adresse, et qu'aucune suite n'a été donnée à ce courrier ;

Considérant que selon le certificat de résidence délivré par la commune, le client n'a été inscrit à ladite adresse que du 29 avril 2008 au 26 juin 2008 ;

Considérant que le client n'a reçu que le 17 juin 2011 une sommation de l'étude d'huissiers de justice concernant les factures impayées pour l'ancienne adresse ;

Considérant qu'Electrabel est d'avis que le client doit trouver un arrangement à l'amiable avec la personne qui a continué à occuper l'habitation après son déménagement ;

Considérant que le client était célibataire à la date de son déménagement et de la résiliation du contrat, de sorte qu'aucune dette ne peut découler du contrat qui aurait subsisté au nom du cohabitant de fait ;

Le Service de Médiation recommande donc à Electrabel de créditer la consommation imputée après le 26 juin 2008. Si aucun relevé des compteurs n'est connu à cette date, Electrabel doit contacter le gestionnaire de réseau pour procéder à une estimation.

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas suivi la recommandation. Electrabel fait une nouvelle fois référence à l'article III.bis.§3 de l'accord « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* », qui stipule ce qui suit :

*« Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les données de comptage, relevées à la date de déménagement, qui lui ont été transmises à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts. Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, signés tant par le consommateur que par le nouvel habitant »*

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation souhaite souligner que son argumentation est confirmée par l'Arrêté flamand relatif à l'énergie du 19 novembre 2010 dont l'article 5.5.1, § 1<sup>er</sup>, stipule ce qui suit :

*« Après qu'un client final résidentiel a informé son fournisseur de son déménagement et lorsque ce fournisseur n'a pas reçu d'avis de changement de client et de fournisseur émanant du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur informe, au plus tard dans les trente jours calendrier, le gestionnaire de réseau de distribution qu'il veut mettre fin à la fourniture à l'ancienne adresse du client résidentiel au plus tard dans les trente jours calendaires.*

*A 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. »*

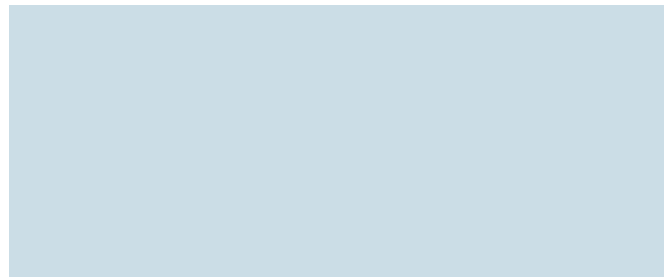
Le Service de Médiation signale également qu'Electrabel passe outre les dispositions de droit civil qui s'appliquent à la perception et au recouvrement de dettes pour lesquelles il peut être fait appel à l'éventuelle communauté ou indivision des biens pour autant qu'il s'agisse de personnes mariées ou de personnes ayant un statut de cohabitants légaux, ce qui n'est pas le cas ici vu que l'intéressé ne se trouve dans aucune de ces deux situations.

#### Recommandation : consommation facturée trop longtemps après un déménagement (Luminus)

##### Description

Le 25 mars 2010, Monsieur V.d.N a souhaité résilier son contrat chez Luminus à la suite d'un déménagement.

Luminus a reçu le document dans les délais impartis, mais l'a renvoyé au client car il n'était « pas dûment





complété ». Luminus a à nouveau reçu le formulaire de déménagement le 14 avril 2010 mais a poursuivi la facturation pour ce client jusqu'au 29 mai 2010 pour cause « d'envoi tardif du formulaire de déménagement ».

En outre, sur le formulaire de déménagement, un chiffre manquait pour les données de comptage. A la suite de cet oubli, la consommation de Monsieur V.d.N a été facturée sur la base d'une estimation des données de consommation.

#### Point de vue du fournisseur

Luminus a refusé de transmettre le changement de client le 25 mars 2010 (au lieu du 29 mai 2010) avec les relevés de compteur corrects, et ce même après l'accord d'EANDIS.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation fait référence à l'Arrêté flamand du 19 novembre 2010 relatif à l'énergie qui stipule en son article 5.5.1 que:

*« 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 ».*

et formule la recommandation suivante :

*La période de consommation du 25 mars 2010 au 29 mai 2010 doit par conséquent être modifiée à l'aide des relevés des compteurs transmis par le client, à savoir 127.467 et 68.481 pour le compteur à double tarification 9.182 et 297.245 pour le compteur exclusivement nuit 6.012 en date du 25 mars 2010. Ces relevés doivent être transmis en tant que changement de client au gestionnaire de réseau de distribution en vue d'une imputation correcte des bons relevés des compteurs.*

#### Réponse du fournisseur

Luminus n'a pas suivi la recommandation vu qu'elle estime avoir correctement suivi les règles applicables en

cas de déménagement. Elle faisait à cet effet référence à l'Accord des consommateurs.

#### Commentaire du Service de Médiation

L'Accord des consommateurs est en train d'être adapté, et ce afin de réduire les discussions concernant les déménagements. De meilleures conventions ont dans l'intervalle également été passées avec Luminus concernant les déménagements.

#### Recommandation : traitement tardif d'un déménagement (Lampiris)

##### Description

Le client a résilié son contrat pour cause de déménagement en envoyant un courrier recommandé le 24 décembre 2009. Lampiris n'a toutefois traité ce document qu'en mars 2010 et envoyé un courrier au client en l'invitant à compléter les formulaires de déménagement.

Le client n'a cependant jamais reçu cette lettre, étant donné qu'elle avait été envoyée à son ancienne adresse.

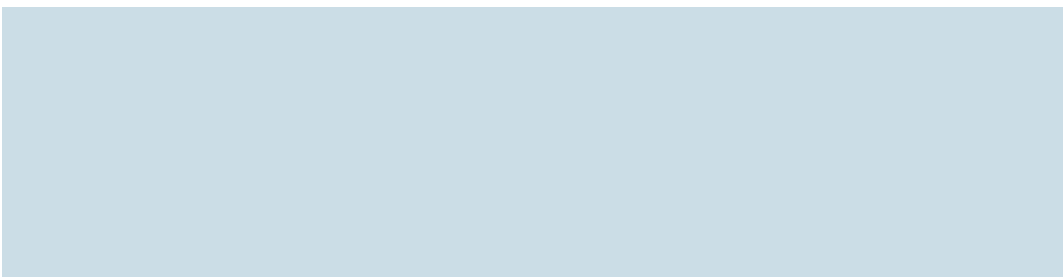
Le client n'a finalement été désinscrit qu'avec comme date de clôture le 23 août 2011, et sur la base d'estimations des relevés des compteurs.

#### Point de vue du fournisseur

Lampiris a refusé de rectifier la facturation parce qu'elle n'avait pas été avertie du déménagement 30 jours avant la date du déménagement et qu'aucun formulaire de déménagement n'avait été transmis dans la semaine suivant le déménagement, comme le stipulent ses conditions générales.

#### Recommandation du Service de Médiation

Puisque le client a notifié son déménagement à temps, mais que cette notification a été traitée tardivement et qu'une réponse a été envoyée à la mauvaise adresse, le client n'a pas pu être informé du fait que sa reprise n'avait pas été traitée correctement.



Lampiris a finalement mis un terme à la fourniture et n'a établi la facture que le 23 août 2011 sur la base d'estimations des relevés des compteurs, alors que selon l'Accord des consommateurs et l'arrêté flamand relatif à l'énergie, le fournisseur aurait pu et dû interrompre la fourniture plus tôt.

Le Service de Médiation de l'Énergie a formulé la recommandation suivante :

« Créditer la facturation de la consommation à partir de 45 jours à compter de la notification du déménagement le 24 décembre 2009, soit le 7 février 2010, et baser la facturation sur les relevés des compteurs validés par SIBELGA au 3 février 2010 : 193 kWh. »

#### Réponse du fournisseur

Lampiris n'a pas suivi la recommandation et a invoqué ses conditions générales.

### Recommandation : rectification sur la base du document de cession (Electrabel)

#### Description

Une dame a déménagé le 31 août 2010. Le nouveau locataire a investi les lieux le 7 septembre 2010. Sur les documents de cession signés par les deux parties figurent le même relevé des compteurs : 21.129 kWh.

Electrabel n'a cependant mis un terme à la fourniture qu'après la notification de déménagement adressée par la dame le 22 juillet 2011.

#### Point de vue du fournisseur

Electrabel ne souhaite pas procéder à une rectification et a invoqué ses conditions générales.

#### Recommandation du Service de Médiation

Vu que tant l'ancien occupant que le nouveau ont établi un document de cession mentionnant les relevés de cession des compteurs et que les mêmes relevés des compteurs y figurent, à savoir 21.129 kWh, et qu'Electrabel est en

possession de ces documents de cession, de l'état des lieux et du bail de la nouvelle locataire ;

Considérant que l'Arrêté flamand relatif à l'énergie stipule ce qui suit :

« A 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 Service de Médiation de l'Énergie formule la recommandation suivante :

« Annuler tous les frais pour la période du 31 août 2010 au 28 mai 2011 à partir du relevé des compteurs de 21.129 kWh jusqu'au relevé des compteurs de 21.329 kWh. »

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas suivi la recommandation, invoquant la notification tardive du déménagement et les dispositions de l'article 5.4 de ses conditions générales.

### Recommandation : contestation de consommation énergétique (Electrabel)

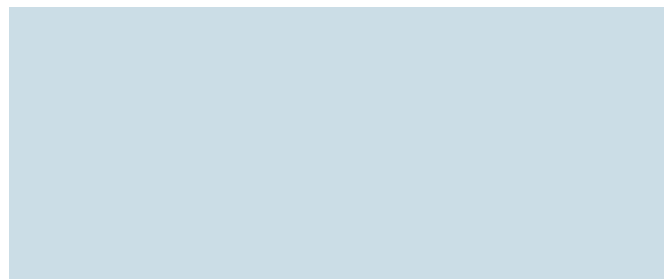
#### Description

Le plaignant a reçu une facture de décompte pour sa consommation à partir du 20 février 2008.

Son contrat de location n'a cependant pris effet que le 15 novembre 2008 et il n'est officiellement domicilié à l'adresse que depuis le 26 novembre 2008. Entre février et novembre 2008, le bien n'a probablement pas été occupé. Le plaignant a contesté être responsable de la consommation pour cette période.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur Electrabel a invoqué un formulaire de déménagement duquel il ressort que l'occupant précédent



a quitté l'habitation le 20 février 2008. Ce formulaire a été signé par le plaignant. Le formulaire mentionnait un relevé de 66.776 m<sup>3</sup> pour le gaz naturel.

#### Recommandation du Service de Médiation

Il ressort des données du registre d'accès du gestionnaire de réseau de distribution que le plaignant n'est enregistré comme utilisateur du réseau que depuis le 10 juillet 2009. Il s'avère ici qu'Electrabel a procédé à une inscription tardive du plaignant. Selon Electrabel, la facturation de la consommation entre le 20 février 2008 et le 14 avril 2009 a cependant été effectuée à temps.

Puisque Electrabel maintient cependant son point de vue selon lequel la facturation repose sur une signature valable, le Service de Médiation de l'Énergie recommande de créditer la facture concernée au profit du plaignant vu que la facturation ne correspond pas aux données du registre d'accès.

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas suivi cette recommandation pour les raisons suivantes :

*« Nous sommes en possession d'un formulaire de déménagement qui a été signé par l'ancien occupant et le nouveau, à savoir le plaignant. En signant ce formulaire, le plaignant a confirmé sa position de nouveau locataire à partir du 20 février 2008. »*

*La facture contestée de 1.262,75 EUR a trait à la facturation de la consommation de gaz naturel pour la période entre le 20 février 2008 et le 14 avril 2009 (du relevé 66.776 à 68.324) et ne sera pas annulée. Si le plaignant estime que la consommation de cette période est à charge du bailleur, c'est à lui et au bailleur de s'arranger. Nous ne pouvons pas intervenir en notre qualité de fournisseur d'énergie. »*

## FACTURATION

### Recommandation : première facturation de consommation énergétique (Electrabel)

#### Description

A la suite d'un problème interne, Madame B. n'a reçu aucune facture d'Electrabel depuis 2008. Le 18 mars 2009, Madame B. en informe Electrabel. Le problème n'est résolu que le 15 septembre 2010. Elle reçoit alors une facture pour la période s'étalant entre le 1<sup>er</sup> juin 2007 et le 1<sup>er</sup> septembre 2010.

#### Point de vue du fournisseur

Electrabel était d'avis qu'il était ici question d'une première facturation et qu'elle pouvait donc remonter 5 ans en arrière. L'entreprise a indiqué que dans ce cas, un délai de prescription de cinq ans s'appliquait et prenait cours après la date d'échéance de ladite facture. La consommation imputée était selon elle tout à fait correcte et devait donc être payée dans son intégralité.

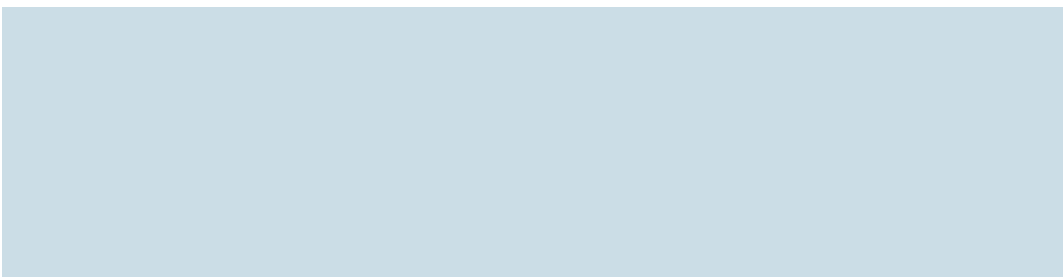
#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que le fournisseur manque ici au respect de ses conditions générales :

*« ...Votre décompte couvre une période d'un an ou une période plus courte si à cette date vous n'êtes pas encore client chez nous depuis un an. Pour pouvoir établir votre décompte pour cette période, nous utilisons les données de consommation que nous transmet le GRD, ainsi qu'une partie de consommation estimée si la date du relevé de compteur ne correspond pas à la date de facturation. Si à la date de la facture, nous ne disposons pas de vos données de consommation, nous utiliserons une consommation estimée pour toute la période. Cette consommation estimée sera répercutée sur votre prochain décompte sur la base de votre consommation réelle. »*

Il manque aussi aux engagements de l'Accord des consommateurs :

*« Les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs*



conditions générales/particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit :

17. Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. »

Ainsi qu'aux engagements concernant le Règlement Technique :

« Dès réception des données de mesure pour un point d'accès, le fournisseur doit, en cas de facturation annuelle et en cas de changement de client, de changement de fournisseur ou de changement combiné, établir dans les six semaines une facture et la transmettre à l'utilisateur du réseau de distribution. »

Sur la base de la réglementation susmentionnée et des conditions contractuelles, le Service de Médiation propose ce qui suit :

« Le fournisseur crédite la consommation imputée pour l'électricité et le gaz naturel pour la période antérieure au 19 janvier 2010. »

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas souhaité accéder à la recommandation. Elle s'en est tenue à son point de vue déjà formulé.

#### Recommandation : Erreur de facturation (Electrabel)

##### Description:

Madame A. conteste les factures rectificatives de son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions pour la raison que la rectification de la facturation ne peut porter que sur 12 mois, car l'erreur vient du fournisseur d'énergie.

##### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé le Service de Médiation qu'il y avait eu confusion dans les paiements enregistrés. En effet, Madame A. (cliente à l'adresse X.) a exécuté des paiements pour la

référence attribuée à une homonyme, à savoir Madame A. (cliente à l'adresse Y.).

Le fournisseur d'énergie a dès lors enregistré des paiements provenant de deux personnes différentes.

Le nécessaire a dès lors été fait pour :

- réimputer les paiements effectués par erreur par Madame A. (cliente à l'adresse X.), soit 934,52 EUR à sa référence client et rembourser le solde créditeur de 658,28 EUR.
- transférer les paiements de Madame A. (cliente à l'adresse Y.) vers sa référence client.
- reporter en compte à Madame A. (cliente à l'adresse Y.) une somme de 1.403,78 EUR représentant plusieurs remboursements erronés dû aux paiements effectués par Madame A. (cliente à l'adresse X.).

#### Recommandation du Service de Médiation

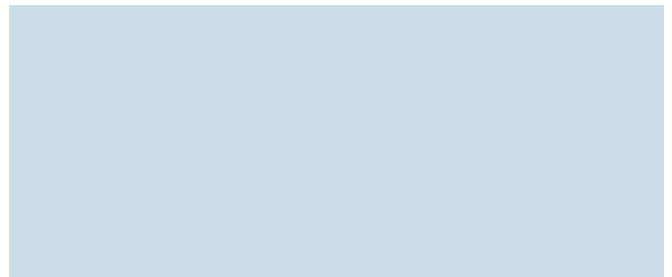
Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que le fournisseur d'énergie a commis une erreur dans l'expédition des factures.
- 2) L'accord des consommateurs qui prévoit que (IVI, 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. »

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé la rectification de la facturation sur base du délai de douze mois, et ce, conformément à l'accord des consommateurs et aux conditions générales du fournisseur.

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant qu'il ne s'agissait pas d'une erreur de facturation mais d'un problème de paiements mal attribués suite à une adaptation de l'adresse d'expédition des factures pour un homonyme.



Electrabel estime donc que la prescription de 5 ans sur base de l'article 2277 du Code civil est d'application.

### Recommandation : Erreur de facturation (Electrabel)

#### Description:

Madame H. conteste le montant réclamé par son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions. Selon la plaignante, le fournisseur d'énergie aurait envoyé les factures d'énergie à une mauvaise adresse. Le résultat a donc été des factures impayées et des frais de rappel et mises en demeure qui se sont accumulés et qu'elle conteste.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé le Service de Médiation que le contrat de la copropriété avait migré chez ECS suite à la libéralisation du marché de l'énergie.

La facturation avait donc débuté sur base des éléments transmis par le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA.

A aucun moment, le fournisseur d'énergie n'a changé l'adresse d'expédition. L'ensemble de la correspondance a donc été envoyé à l'adresse du point de fourniture.

Outre le plan de paiement accordé, aucun geste commercial supplémentaire ne sera accordé.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que l'adresse communiquée à la libéralisation par le gestionnaire de réseau SIBELGA n'était pas correcte.
- 2) Le fait que Madame H. ne peut en être tenue pour responsable.
- 3) L'accord des consommateurs (IVI 1°) qui indique que

les fournisseurs s'engagent à : « *Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers.* »

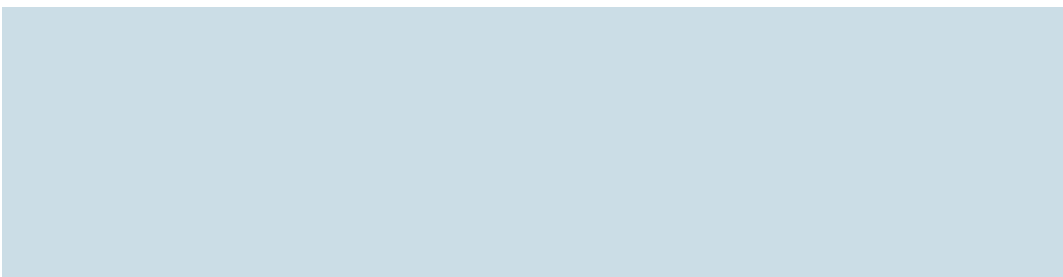
- 4) Le Titre IV (Code d'Accès) de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale approuvant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (arrêté du 13 juillet 2006).
- 5) Le fait qu'aucune facture intermédiaire n'a été émise avant la facture de régularisation annuelle du 5 avril 2008.
- 6) Les conditions générales du fournisseur qui stipulent que (7.2): « *Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base annuelle, nous vous envoyons des factures intermédiaires, dont le montant est déterminé par votre profil de consommation calculé, tel qu'établi par votre GRD.* » et « *Si, à la date de facturation, nous ne disposons pas de vos données de consommation, nous utilisons une consommation estimée pour l'ensemble de la période.* »

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'établissement d'un geste commercial supplémentaire consistant en l'annulation de la consommation facturée tardivement (période du 1 janvier 2007 au 9 février 2009).

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant qu'aucune démarche n'a été effectuée en vue de modifier l'adresse d'expédition.

De plus le contrat initial reprenait le tarif maison vide (sans factures forfaitaires) mais en date du 5 mai 2009, leur service a pro-activement adapté le contrat en type



« General » suite aux consommations élevées reprises sur le point de fourniture.

ECS signale qu'en ce qui concerne les facilités de paiement, 3 plans de paiement ont déjà été proposés au client et n'ont pas été respectés par celui-ci.

### Recommandation : Déménagement (Electrabel)

#### Description:

Monsieur V. conteste les factures de son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions. En effet, l'immeuble que Monsieur V. occupe et dont il est le propriétaire comporte deux logements et deux compteurs électriques. Les factures du compteur du logement mis en location lui ont cependant été adressées et payées par Monsieur V.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé le Service de Médiation que sans document contresigné, le fournisseur d'énergie ne peut effectuer de rectifications dans ce dossier. Les consommations facturées doivent pouvoir être prises en charge par les personnes concernées.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Les différents courriers envoyés par Monsieur V. avertissant le fournisseur d'énergie de l'erreur de facturation (courriers du 12 janvier 2009, 21 août 2011 et 22 août 2011).
- 2) Le courrier du 21 octobre 2011 du fournisseur d'énergie indiquant au plaignant (Monsieur V.) lui avoir facturé erronément les consommations de Monsieur K. (locataire du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 30 avril 2008) et de Monsieur M. (locataire du 1<sup>er</sup> mai 2008 au 30 avril 2009)
- 3) Le fait que Monsieur V. n'est plus responsable de la

consommation à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007.

- 4) Le fait que les index en date du 1<sup>er</sup> janvier 2007 sont disponibles puisqu'ils ont été estimés à cette date suite à la libéralisation du marché de l'électricité et du gaz

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation de la facturation de la consommation à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007.

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant que le courrier du 21 octobre 2011 était accompagné d'un formulaire d'inscription erronée. Ce formulaire devait être retourné et complété afin d'effectuer les rectifications nécessaires.

A défaut de document contresigné, Monsieur V. reste redevable de l'ensemble de la consommation. Il s'agit d'un problème entre tiers.

### Recommandation : Frais de déplacement inutile du GRD (ORES)

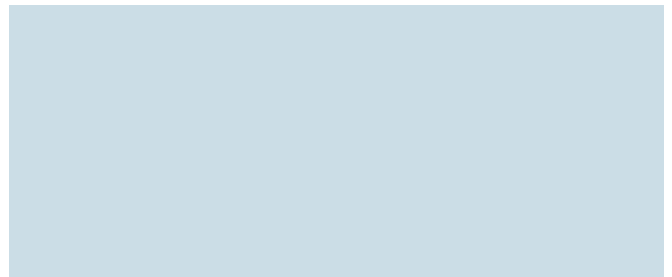
#### Description:

Madame H. conteste les frais de déplacement inutile facturés par le gestionnaire de réseau de distribution. Elle indique qu'aucun agent ORES ne s'est présenté et qu'aucun avis de passage n'a été déposé dans sa boîte aux lettres.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation que d'après les informations obtenues auprès de l'entrepreneur sous-traitant qui était en charge de ce travail, aucun document n'a été déposé dans la boîte aux lettres de la cliente.

La cliente n'a pas été contactée avant le passage de l'agent parce qu'elle n'avait pas demandé à l'être selon son dossier.





### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que les agents n'ont déposé aucun avis de passage au domicile de Madame H.
- 2) Le fait que les agents n'ont apporté aucune réponse formelle et ne se souviennent plus de ce chantier.
- 3) La définition de la preuve, qui est *la démonstration de la réalité d'un fait, d'un état, d'une circonstance ou d'une obligation. L'administration en incombe à la partie qui se prévaut de ce fait ou de l'obligation dont elle se prétend créancière.*
- 4) Le fait que le gestionnaire de réseau n'apporte aucune preuve formelle de ce déplacement inutile et de la facture qui en découle.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation des frais de déplacement inutile.

### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant avoir administré à suffisance la charge de la preuve de l'existence d'un déplacement inutile.

### Recommandation : Retard de facturation (Luminus)

#### Description:

Monsieur C. conteste la facture de régularisation tardive (octobre 2011) de son fournisseur d'énergie (décompte portant sur la période du 18 mars 2007 au 6 septembre 2011). Le plaignant indique avoir transmis chaque année un index au gestionnaire de réseau de distribution mais que le fournisseur d'énergie n'a pas établi chaque année une facture de régularisation.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie a informé le Service de Médiation

que le retard dans l'établissement du décompte vient du fait que les données reçues dans le système « Ediel » n'ont pas été chargées automatiquement et sont donc restées bloquées dans leur système.

Des contacts ont été pris avec le client et la situation lui a été expliquée.

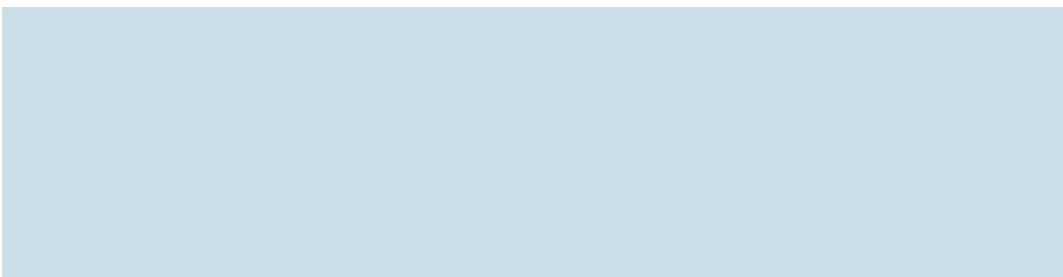
Des accords ont déjà été pris avec le client et Luminus n'entend pas accorder d'autre geste commercial que le plan de paiement en 15 mensualités.

Luminus précise que : « *Le principe est que les consommations constatées doivent être facturées et notre obligation est de facturer chaque année après réception des index. C'est ce que nous nous efforçons de faire tout au long de l'année vis-à-vis de l'ensemble de nos clients. Toutefois la sanction ne peut être de perdre tout droit à la facturation lorsque ce délai n'a pu être respecté. Cela reviendrait autrement à octroyer au client un droit à un enrichissement sans cause.* »

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le non-respect par le fournisseur d'énergie de l'accord des consommateurs (IV, 17°) qui stipule qu'il faut : « *Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure.* »
- 2) Le non-respect par le fournisseur d'énergie de l'article 7, §3 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, qui stipule qu' : « *Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation. Cette facture doit être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau et prévue dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution.* »



3) Le non-respect par le fournisseur d'énergie de ses conditions générales (7.1) qui stipulent que :  
 « Dans la mesure où nous avons reçu vos données de mesure de votre Gestionnaire du réseau, nous vous transmettons chaque année une facture, dans laquelle nous portons en compte votre consommation effective et compensons les acomptes déjà facturés jusqu'au relevé des index. »

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation d'une partie de la consommation facturée à Monsieur C. correspondant aux années non facturées à temps par le fournisseur, c'est-à-dire les périodes de consommation du 18 mars 2007 au 13 septembre 2007, du 14 septembre 2007 au 24 août 2008, du 25 août 2008 au 08 septembre 2009 et du 09 septembre 2009 au 17 août 2010 (index 17.259 à 33.051).

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Luminus n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, le fait que la facture porte sur plus d'un an ne peut entraîner comme conséquence que le client soit libéré de toute obligation de paiement car la réglementation en vigueur ne prévoit pas de sanction de ce type.

## PRIX et TARIFS

### Recommandation: Tarif maison vide (Electrabel)

#### Description:

Madame P. conteste les factures de son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions car depuis la libéralisation (1<sup>er</sup> janvier 2007), le tarif maison vide lui a été appliqué.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé le Service de Médiation que ledit tarif était déjà

appliqué par l'intercommunale et donc déjà appliqué à Madame P. en 2006.

Par conséquent, le contrat de Madame P. a été transféré de l'intercommunale vers ECS sur base des informations transmises par cette dernière. Un contrat maison vide a dès lors été appliqué à partir du 1 janvier 2007.

Pour ce qui est du courrier envoyé aux clients lors du transfert de l'intercommunale vers le fournisseur par défaut, celui-ci a été adressé par l'intercommunale IEH.

Madame P. n'a pas contesté ce tarif malgré le fait que celui-ci était indiqué sur les factures de consommation. De plus, aucune facture intermédiaire n'a été établie jusqu'à juillet 2008.

En janvier 2011, suite à un contrôle de leur base de données, le fournisseur d'énergie a constaté que la consommation de Madame P. était trop importante pour l'application d'un tarif maison vide.

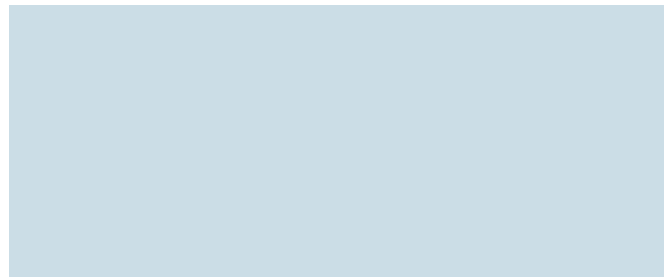
En effet, ce tarif ne peut être appliqué que lorsqu'un propriétaire reprend le contrat pour la période intermédiaire entre deux locataires ou dans l'attente de la vente de l'habitation s'il s'agit d'un promoteur immobilier.

Le fournisseur a dès lors adressé un courrier à Madame P. afin de lui indiquer que, si elle ne se remplit pas l'une de ces deux conditions, elle devait adapter son contrat.

Ce n'est qu'en date du 8 mars 2011 que Madame P. a pris contact avec les services du fournisseur afin de demander l'adaptation du contrat maison vide en contrat GreenPlus.

Le contrat lui a été appliqué rétroactivement à partir du 7 juin 2009.

La facture de consommation du 5 juin 2010 établie sur base du tarif maison vide a dès lors été annulée. Celle-ci



a été remplacée par le décompte du 27 avril 2011 établi sur base du tarif GreenPlus.

Pour ce qui est des factures de consommation antérieures, le fournisseur indique ne plus pouvoir les rectifier étant donné que le délai de prescription est dépassé, comme stipulé dans leurs conditions générales (7.4), des contestations peuvent être formulées jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture contestée.

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a quant à lui informé le Service de Médiation que le tarif appliqué au moment de la libéralisation était le tarif « maison vide ».

La cliente a été abonnée chez l'intercommunale en janvier 2005 au tarif normal et un changement de tarif a été appliqué par la suite. Suite à ce changement tarifaire, les factures intermédiaires émises ont été annulées. Pour le tarif maison vide, la cliente ne recevait pas de facture intermédiaire mensuelle mais une facture intermédiaire annuelle.

ORES n'est malheureusement plus en possession des documents pour cette demande de changement de tarif.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que le gestionnaire de réseau de distribution (ORES) ne peut fournir aucune preuve formelle concernant la demande d'application du tarif maison vide.
- 2) Le fait que la seule preuve disponible est la copie du contrat de Madame P. auprès de l'intercommunale mixte IEH au tarif normal.
- 3) L'accord des consommateurs qui prévoit que (IV.i, 1°): « Les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales/particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit : Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du

*fournisseur pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer une faute ou négligence quelconque au consommateur. »*

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du tarif normal pour la période de consommation du 1 janvier 2007 au 7 juin 2009.

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant que le délai de contestation était dépassé (12 mois) conformément à leurs conditions générales.

#### Recommandation : Non-application du tarif social de manière rétroactive (Electrabel)

##### Description

Dans un courrier à l'attention de son fournisseur, Madame X. demande l'application du tarif social pour sa fourniture en électricité à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2009.

En l'absence de réponse de son fournisseur, elle introduit une plainte auprès de notre service.

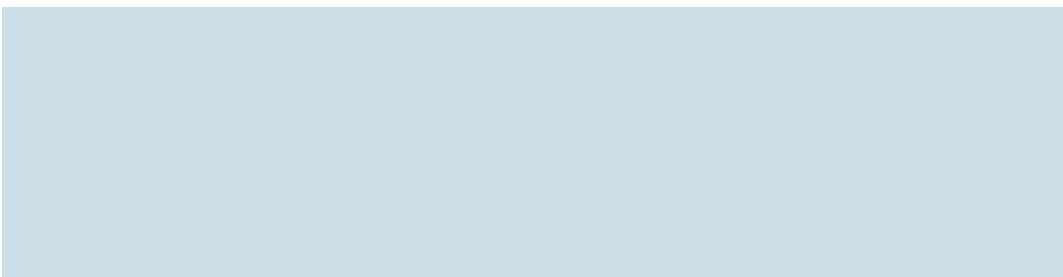
##### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur maintient sa position qui consiste en l'octroi du tarif social à partir du 19 octobre 2010 et non à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2009 conformément à la législation en vigueur.

##### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a pris en compte :

- l'attestation du SPF Sécurité Sociale transmise par nos services, qui indique que Madame X. bénéficie du tarif social en faveur de sa fille, Mademoiselle A. depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009 en raison de son handicap attesté à plus de 66% ;



- que la cliente a transmis la seule attestation qui fut en sa possession, à son fournisseur, et que celle-ci est datée du 1<sup>er</sup> mai 2007 et valable jusqu' à une date indéfinie.

Le Service de Médiation indique que la cliente et sa fille répondent aux conditions prévues par l'article 4, 1<sup>o</sup> de la loi-programme du 27 avril 2007 pour être considérée comme « *clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire* » en raison de l'octroi par le SPF Sécurité Sociale d'une « *allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %* ».

Il rappelle également que la date d'entrée en vigueur du droit au tarif social pour cette catégorie de clients protégés résidentiels, notamment les enfants auxquels une incapacité a été reconnue, est réglementée par l'Arrêté royal du 28 juin 2009 et est repris en son article 13, ce dernier déterminant l'application du tarif social en faveur des mineurs handicapés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2009.

Le Service estime qu'on ne peut empêcher Madame X. de jouir de son droit pour la seule raison que la date de l'attestation mentionne l'année 2010 alors que la date effective d'entrée en vigueur de ce droit est le 1<sup>er</sup> juillet 2009.

Etant donné que le point IV, i, de l'Accord des consommateurs prévoit que les fournisseurs peuvent rectifier des erreurs de facturation au-delà du délai de 12 mois à partir de la date ultime de paiement « *si la rectification est due à des parties tierces. Dans ce cas, le délai de rectification est d'application comme défini lors de la réglementation applicable* ».

Si des erreurs ont été commises au détriment du consommateur, un délai de cinq ans de rétroactivité peut, d'après le Service de Médiation, être qualifié de raisonnable et d'objectif.

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande l'application du tarif social en faveur de Madame X. à partir

du 1<sup>er</sup> juillet 2009, date d'entrée en vigueur du droit ».

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur n'a pas suivi la recommandation.

### CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

#### Recommandation : changement de fournisseur indu sur la base d'un formulaire de déménagement (Luminus)

##### Description

Le 1<sup>er</sup> juin 2011, une cliente a déménagé vers une nouvelle adresse et a, à cette occasion, conclu un contrat auprès de Nuon. Quelques semaines plus tard, la cliente reçoit soudainement des factures de Luminus établies au nom de son époux.

Luminus avait en effet inscrit le client à partir du 7 juillet 2011 sur la base d'un formulaire de déménagement.

La cliente a contesté cette inscription vu qu'elle n'avait jamais signé de contrat avec Luminus.

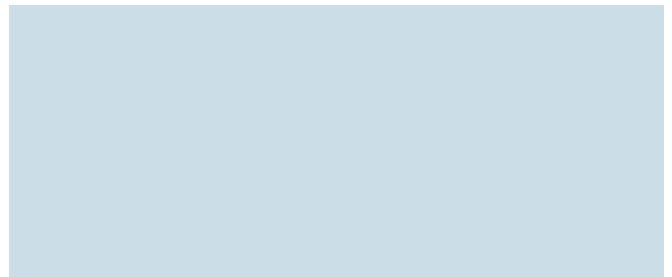
##### Point de vue du fournisseur

Luminus était d'avis que « le client avait sélectionné l'option B sur le formulaire de déménagement, à savoir « *Je n'ai pas encore de contrat de fourniture Luminus mais souhaite conclure un contrat avec Luminus* ». Le client nous autorise ainsi à lui facturer sa consommation. »

##### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que Luminus a inscrit le conjoint de la cliente à partir du 7 juillet 2011 sur la base d'un formulaire de déménagement de l'ancien occupant et n'a pas respecté à cet égard les engagements de l'accord « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* », dont l'article III.bis.4 stipule 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.» ;*

Considérant que la cliente a immédiatement contacté Luminus en lui indiquant qu'elle n'avait jamais signé de contrat avec Luminus et qu'elle ne souhaitait pas devenir cliente auprès de Luminus puisqu'elle était cliente chez Nuon depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2011 ;

Considérant que l'article IV.1.2.11§13 du Règlement Technique sur la Distribution d'Électricité/de Gaz stipule ce qui suit :

*« Le fournisseur qui a indûment demandé le changement de fournisseur ne peut imputer à l'utilisateur du réseau de distribution les frais de la consommation d'électricité, de l'utilisation du réseau de distribution et du réseau de transmission pour la période durant laquelle il a indûment approvisionné le point d'accès en question (le tout calculé sur la base des relevés des compteurs au moment du changement). Le cas échéant, il annulera les décomptes déjà envoyés à l'utilisateur du réseau de distribution ou remboursera les factures que ce dernier a déjà payées.» ;*

Le Service de Médiation de l'Énergie a donc recommandé à Luminus de créditer la consommation imputée pour la période du 7 juillet 2011 au 30 septembre 2011 et de la prendre en charge.

#### Réponse du fournisseur

Luminus n'a pas suivi la recommandation et a estimé que *« le client avait coché l'option B dans un cadre distinct, séparé de la mention des relevés des compteurs. Le client a donc clairement choisi de conclure un contrat avec EDF Luminus.»*

#### Commentaire du Service de Médiation

La réponse de Luminus ne comporte aucun argument justifiant un changement de la position du Service de Médiation, et ce pour les raisons décrites dans la recommandation.

Le Service de Médiation de l'Énergie a donc transmis la plainte du client pour suite utile à :

- la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Énergie, compétente pour le contrôle du respect de l'accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »* ;
- la VREG (le régulateur flamand des marchés du gaz et de l'électricité), compétente pour le contrôle du respect du Règlement Technique.

### PRATIQUES DU MARCHÉ

#### Recommandation : Tarif de distribution / manque de clarté de la facture (ORES)

##### Description:

Monsieur M. conteste la facture du gestionnaire de réseau ORES portant sur un forfait supplémentaire lié à l'utilisation d'un raccordement temporaire. Selon le plaignant, cette disposition ne lui aurait jamais été communiquée dans son offre de prix.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

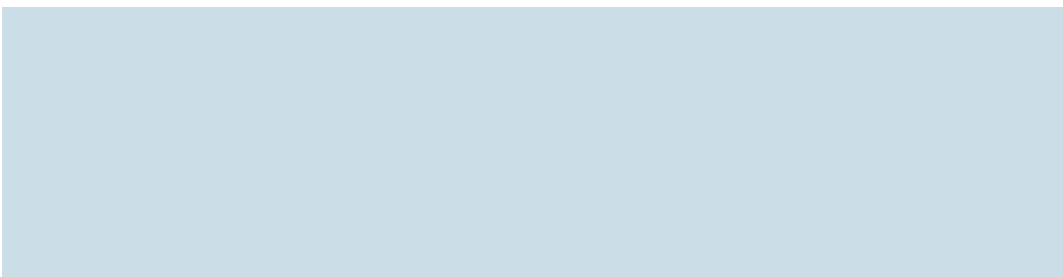
Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation que l'information relative au compteur de chantier est disponible dans leurs tarifs.

La farde tarifaire (épaisse de plusieurs cm) n'est pas jointe à toutes les offres de prix mais leurs tarifs sont disponibles sur le web. Le client peut donc retrouver facilement tout détail qu'il jugerait utile.

ORES ajoute que *« Les offres ne peuvent objectivement pas contenir toutes sortes d'informations. Dura lex sed lex. Nul n'est censé ignorer la loi.»*

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :



- 1) Le fait que l'offre de prix ne contenait pas toutes les informations utiles permettant à Monsieur M. de contracter en connaissance de cause.
- 2) L'article 4 de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur qui stipule que : « *au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales du produit et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible.* »
- 3) L'article 90, §1 et 2, de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur qui stipule que :

*« §1. une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.*

*§2. Est également considérée comme une omission trompeuse, une pratique commerciale par laquelle une entreprise dissimule une information substantielle visée au § 1<sup>er</sup>, ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps, ou n'indique pas son intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte et lorsque, dans l'un ou l'autre cas, le consommateur moyen est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. »*

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé une proposition de transaction consistant en l'annulation de la facture de 1.740 EUR HTVA.

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau ORES n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, les prix pratiqués sont bien repris sur leur site pour les compteurs chantier ; ils sont donc publics et affichés. Le client peut donc retrouver facilement tout détail qu'il jugerait utile. Il n'y a là, selon ORES aucun dysfonctionnement imputable au GRD.

#### DÉLAI DE PRESCRIPTION DE 5 ANS

##### Recommandation : Consommation sans contrat (MOZA)/Prescription (ORES)

###### Description

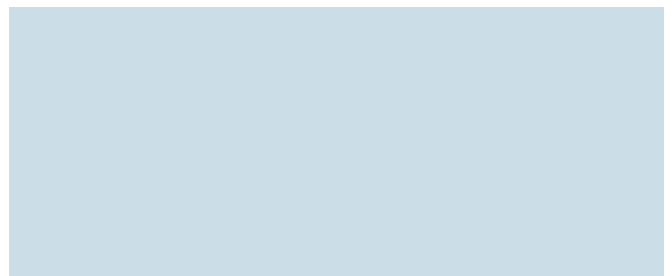
Monsieur P. conteste la facture de mars 2012 de son gestionnaire de réseau pour la période du 26 juillet 2005 au 26 septembre 2010, pour un montant de 19.551,18 EUR.

###### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation qu'il s'agissait d'une consommation sans contrat. La période de consommation due initialement s'étalait du 3 novembre 2003 au 26 septembre 2010 et elle a été diminuée pour ne porter que sur la période du 26 juin 2005 au 26 septembre 2010.

Le compteur n'a pas fait l'objet d'une fermeture car ORES ne savait pas que le compteur était actif ni qu'il consommait de l'énergie. Etant donné que le client ne renseignait pas ses index, ORES ne pouvait donc pas vérifier qu'il y avait consommation via une évolution des index.

Le client aurait dû réagir en « bon père de famille » au fait qu'il ne recevait pas de factures. En effet, il incombe





au client de souscrire un contrat régulier en matière de fourniture d'énergie.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) L'arrêt du 25 janvier 2010 rendu par la Cour de Cassation de Belgique qui a définitivement validé le raisonnement de la Cour Constitutionnelle et a donc fixé à un maximum de 5 ans le délai de prescription pour le paiement de toutes les factures énergétiques au sens large (eau, électricité, gaz, télécommunications,...)
- 2) L'Avis 10.002 du 24 janvier 2011 rendu par notre Service de Médiation concernant la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs qui stipule que : « *Les factures des entreprises d'électricité sont frappées de prescription à l'expiration d'un délai de cinq ans à compter de la date à laquelle les livraisons facturées ont eu lieu. Cette date de prise d'effet est choisie afin de permettre à chaque opérateur de faire le nécessaire pour détecter à temps toute consommation illégitime ou consommation sans contrat et d'éviter qu'il ne soit imputé aux consommateurs une consommation (erronée) dont ils n'ont pas pu être informés par le gestionnaire du réseau de distribution ou le fournisseur.* » (Chapitre III, Art.Y3., 3°)

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application de la prescription quinquennale avec comme point de départ la date à laquelle la consommation facturée a eu lieu.

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau ORES n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, il n'y a jamais eu ni contrat, ni facturation. C'est un cas d'enrichissement sans cause où il n'y a pas de relation contractuelle de fournisseur mais l'obligation

de prendre en charge les pertes réseau par le jeu de l'application du règlement technique.

Le gestionnaire de réseau indique être disposé à réduire le délai de 10 ans à 5 ans. Cependant, le point de départ ne peut pas être la facture envoyée au client. En effet, agir ainsi reviendrait à encourager les contestations et la mauvaise volonté des clients au détriment de l'ensemble de la collectivité qui remplit correctement ses obligations en payant son énergie. Car plus le client mettrait du temps à se mettre en ordre, moins il paierait, alors qu'il est déjà symptomatique qu'il ne se soit pas rendu compte qu'il consommait de l'énergie sans rien payer. Le point de départ du délai, choisi par le gestionnaire de réseau, est la date du premier contact pris avec le client pour lui signaler le problème afin qu'il se mette en ordre : de la sorte, le fait de traîner n'est pas pénalisant pour les autres. Il est en effet tout à fait discriminatoire de finalement réduire le montant pour un client peu motivé à se mettre en ordre.

Le gestionnaire de réseau a donc maintenu sa position de facturer le client pour une consommation d'électricité sans fournisseur du 26 juillet 2005 au 2 septembre 2010 pour un montant total de 19.551,18EUR TVAC que Monsieur P. peut régler par mensualités de 651,71EUR.

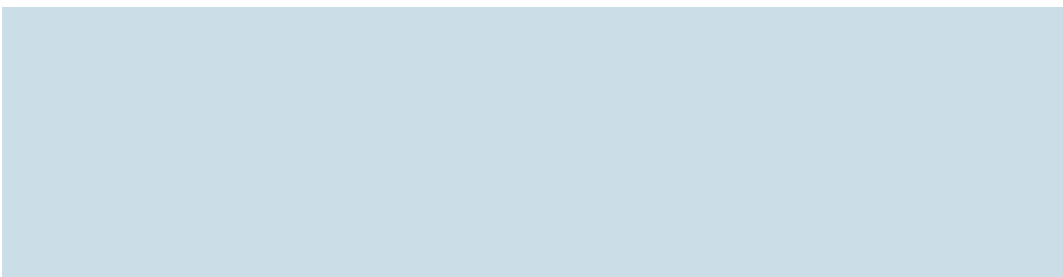
#### RECTIFICATIONS

##### Recommandation : décompte élevé à la suite d'une succession d'estimations trop basses des données des compteurs (EANDIS)

###### Description

Madame V.G. a reçu un décompte très élevé pour le gaz naturel et l'électricité. Après examen par le Service de Médiation, il s'est avéré qu'il était le résultat d'estimations trop basses en 2009 et 2010.

Le Service de Médiation était donc d'avis que les relevés des compteurs concernés devaient faire l'objet d'une



nouvelle estimation, et ce selon les principes d'estimation tels que définis dans le Règlement Technique. En outre, la facturation ne pouvait s'appliquer rétroactivement que dans une limite de 2 ans et la consommation pour cette période devait rester facturée comme à l'origine.

A l'occasion d'un relevé effectif en 2011, le gestionnaire de réseau EANDIS a uniquement procédé à une nouvelle estimation des chiffres des compteurs de 2010 et n'a pas modifié ceux de 2009 :

**Compteurs électriques**

	HI	LO	
30/03/2007	25.891	19.116	transmis par l'utilisateur du réseau par téléphone
31/03/2008	26.599	24.553	relevés des compteurs estimés par le système pour le mois du relevé
31/03/2009	27.319	30.069	nouvelle estimation sur la base du relevé du 14/03/2011
31/03/2010	38.457	35.819	nouvelle estimation sur la base du relevé du 14/03/2011
14/03/2011	49.098	41.367	relevé effectif enregistré par l'employé chargé du relevé

**Compteur de gaz naturel**

30/03/2007	3.322	transmis par l'utilisateur du réseau par téléphone
31/03/2008	3.469	relevés des compteurs estimés par le système pour le mois du relevé
31/03/2009	3.633	relevés des compteurs estimés par le système pour le mois du relevé
31/03/2010	12.459	nouvelle estimation sur la base du relevé du 14/03/2011
14/03/2011	21.085	relevé effectif enregistré par l'employé chargé du relevé

**Point de vue du gestionnaire de réseau**

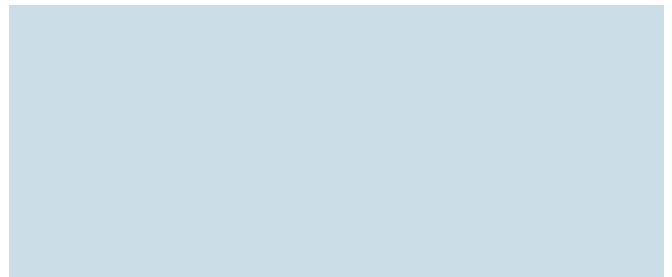
EANDIS n'a pas voulu procéder à une nouvelle estimation des relevés des compteurs de 2009 vu que l'entreprise était d'avis qu'ils avaient fait l'objet d'une estimation parce que le client n'avait pas réagi à la carte envoyée en vue de la communication des chiffres des compteurs. EANDIS a fait ici référence à l'article V.3.1.5 du Règlement Technique (même disposition dans les Règlements Techniques de la Distribution d'Electricité et de Gaz de la Région flamande, version du 4 décembre 2009). Cet article stipule que si aucun relevé des compteurs n'est communiqué ou noté, les relevés des compteurs feront l'objet d'une estimation qui ne pourra être contestée.

**Recommandation du Service de Médiation**

Le Service de Médiation a fait référence aux dispositions suivantes des Règlements Techniques :

« Dans les cas suivants, un statut de compteur, une consommation ou une injection peut être estimée par le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux dispositions de l'article V.3.6.1 :

- S'il a été constaté que les données de mesure d'un point d'accès ont fait l'objet pour une certaine période d'un traitement erroné et n'ont pas été correctement mises à la disposition du gestionnaire de réseau de distribution. Dans ce cas, la consommation ou l'injection sera recalculée pour cette période (...).



Considérant que l'article V.3.11.3§2 du Règlement Technique dispose en outre qu'une estimation peut être contestée jusqu'à deux ans après son établissement :

« Un utilisateur du réseau de distribution peut, jusqu'à deux ans après l'établissement d'une estimation des données des compteurs, contester cette estimation auprès du gestionnaire de réseau de distribution, éventuellement par le biais de son fournisseur. » ;

Considérant que l'article V.3.11.4 du Règlement Technique dispose ce qui suit :

« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des données de mesure ou à l'introduction des données de mesure pour un point d'accès pour lequel aucune donnée de mesure n'était disponible dans le passé (spontanément, à la demande du fournisseur ou à la demande d'un utilisateur du réseau de distribution), il doit respecter les conditions suivantes :

- La rectification ou l'introduction peut, sauf en cas de mauvaise foi, intervenir au maximum pour une période de deux ans avant le dernier relevé des compteurs. » ;

et a formulé la recommandation suivante :

« Procéder à une nouvelle estimation des relevés des compteurs au 31 mars 2009 sur la base des relevés des compteurs effectifs au 14 mars 2011 et créditer la différence de consommation entre les relevés des compteurs initialement estimés au 31 mars 2009 et la nouvelle estimation des chiffres des compteurs au 31 mars 2009. »

#### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS n'a pas souhaité accéder à la recommandation vu qu'une adaptation des relevés des compteurs de 2009 irait, selon l'entreprise, plus loin que le Règlement Technique. Ensuite, elle était également d'avis que l'adaptation de ces relevés des compteurs avait également un impact sur la consommation de la période de 2008 à 2009.

#### Recommandation : limitation à deux ans d'une rectification des relevés des compteurs du gestionnaire de réseau (Electrabel)

##### Description

SIBELGA avait procédé à une nouvelle estimation des relevés des compteurs à la suite du relevé que le client avait communiqué lors de son déménagement le 1<sup>er</sup> août 2010. Le gestionnaire de réseau est remonté plus de deux ans en arrière pour cette nouvelle estimation (comme prévu dans le Règlement Technique) vu que c'était à l'avantage du client.

SIBELGA a procédé comme suit à une nouvelle estimation de la consommation :

##### Estimation initiale par SIBELGA :

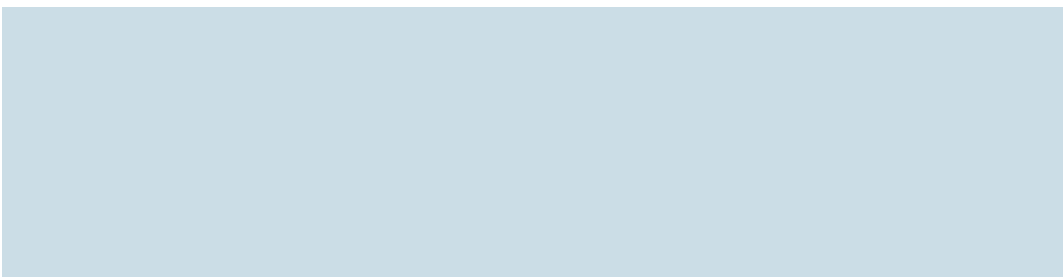
1/1/2007:	69.210
1/4/2007:	80.876
31/3/2008:	84.551
27/4/2009:	88.523
30/4/2010:	consommation calculée (car les relevés des compteurs n'avaient pas été transmis à temps)
2/8/2010:	36.647 (transmis par le nouvel occupant)

##### Nouvelle estimation de la consommation par SIBELGA sur la base des relevés des compteurs reçus le 2/8/2010 :

1/1/2007:	87.662
1/4/2007:	91.129
31/03/2008:	4.782
27/04/2009:	19.567
30/4/2010:	33.425
2/8/2010:	36.647

##### Point de vue du fournisseur

Electrabel a ensuite annulé la facturation de 2008 à 2010 et a établi une nouvelle facture de clôture, uniquement pour cette période. Elle était d'avis que le



Règlement Technique était ainsi correctement appliqué. Elle a laissé la période antérieure inchangée, en dépit du fait que SIBELGA avait procédé à une nouvelle estimation des chiffres des compteurs à partir de 2007.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé d'imputer au client la consommation selon la nouvelle estimation des chiffres des compteurs établie par SIBELGA pour la période entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 2 août 2010. Pour cette période, il s'agissait d'une consommation de 48.985 kWh alors qu'Electrabel facturait une consommation totale de 57.184 kWh.

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas souhaité accéder à la recommandation, estimant que le Règlement Technique avait été correctement appliqué.

### Recommandation : adaptation de l'estimation des relevés (ORES)

#### Description

Le 1<sup>er</sup> janvier 2007, lors de la libéralisation du marché de l'énergie, un client a été transféré à Electrabel, en qualité de fournisseur standard.

Le 12 novembre 2006, un collaborateur du gestionnaire de réseau de distribution s'était rendu sur place pour relever les compteurs. Ces relevés des compteurs avaient été notés sur un document signé par le collaborateur de l'intercommunale mixte et le client.

Les relevés des compteurs suivants avaient été notés : jour 28.194 kWh et nuit 29.219 kWh.

Lors du transfert vers le fournisseur standard, les relevés des compteurs au moment du changement ont été estimés comme suit par ORES : jour 19.036 kWh et nuit 19.200 kWh.

Selon ORES, les relevés des compteurs estimés ont

été confirmés le 2 janvier 2007 sur place par un collaborateur. ORES n'a pas été en mesure de présenter un document de relevé.

Selon l'estimation, il n'y aurait eu aucune consommation entre le 26 janvier 2005 et le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

Vu que le bien était loué, une consommation nulle est impossible.

La consommation entre le 2 janvier 2007 et le relevé suivant du 14 février 2008 s'est avérée exceptionnellement élevée en comparaison de la consommation relevée par la suite.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

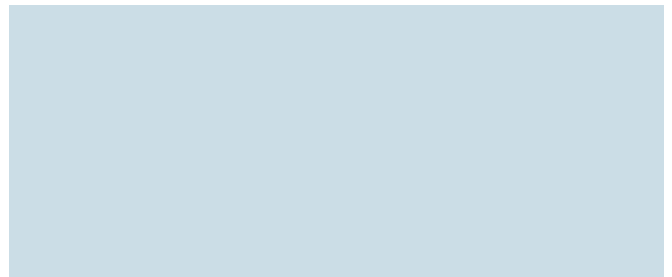
Selon ORES, une adaptation de la consommation n'était plus possible étant donné que le délai de rectification de deux ans visé dans le Règlement Technique était dépassé.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le plaignant est en mesure de présenter pour le relevé du 12 novembre 2006 un document de relevé signé qui contredit l'estimation du 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le relevé du 2 janvier 2007.

ORES ne peut par contre présenter aucune preuve attestant de la fiabilité de l'estimation du 1<sup>er</sup> janvier 2007 et du relevé par un collaborateur d'ORES le 2 janvier 2007 et ne satisfait donc pas aux dispositions de l'art. 30 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur, vu qu'il n'existe aucun document contradictoire permettant une vérification ou un contrôle par le consommateur.

Dans les cas où il ressort des pièces du dossier que l'utilisateur du réseau a été lésé au profit du gestionnaire de réseau de distribution, le Service de Médiation de l'Énergie va, dans une optique de justice vis-à-vis de l'utilisateur du réseau, plus loin que le principe exposé dans les Règlements Techniques. Le Service



de Médiation de l'Énergie prévoit notamment dans ces cas un nouveau calcul de la facturation en vue de la correction des données de mesure pour une période de cinq ans, compte tenu de l'application de l'art. 2277 du Code civil. Le Service de Médiation de l'Énergie fait référence à son avis 10.002 du 24 janvier 2011 sur la transposition des directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs :

« 4° La sécurité juridique requise est également offerte aux consommateurs en prévoyant que les rectifications de factures à l'avantage du consommateur puissent être effectuées avec effet rétroactif lorsque les erreurs sont notifiées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans un délai de cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture dans laquelle des erreurs ont été commises par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau et nécessitant donc des rectifications.

Actuellement, il existe seulement un règlement prévu dans l'accord de consommation, selon lequel les erreurs commises par les fournisseurs ne peuvent être rectifiées que si une objection ou une contestation est formulée dans les douze mois à compter de la date ultime de paiement de la facture, sauf lorsque la rectification est due à des tierces parties, par exemple les gestionnaires de réseau. Dans ce dernier cas, on applique un délai de rectification de deux ans à dater du dernier relevé des compteurs comme prévu dans les réglementations techniques régionales en la matière.

Ces délais de rectification (rectification de la dernière facture et de la période de livraison correspondante par le fournisseur et rectification de données de mesure erronées pendant deux ans à compter du dernier relevé des compteurs par les gestionnaires de réseau) sont destinés à protéger le consommateur lorsque le fournisseur ou le gestionnaire de réseau a commis une erreur préjudiciant le consommateur, respectivement dans la facturation ou dans les données de mesure. Ces délais de rectification ne s'appliquent toutefois pas si des erreurs sont

*commises à l'avantage du consommateur, par exemple l'oubli de facturer des relevés de compteurs corrects ou estimations, des réductions, des tarifs (sociaux) exacts, des kWh gratuits (en Flandre), ... Dans ce cas, il y a lieu d'appliquer le délai de rectification applicable dans la réglementation en vigueur en la matière, sachant qu'il est prévu en l'occurrence que si la réglementation applicable ne prévoit aucun délai, un délai de cinq ans de rétroactivité peut être qualifié de raisonnable et objectif. »*

Le Service de Médiation de l'Énergie formule la recommandation suivante :

« Adapter les relevés des compteurs du 1 janvier 2007 en une nouvelle estimation se basant sur le relevé du 12 novembre 2006, à savoir 28.194 kWh pour le compteur jour et 29.219 kWh pour le compteur nuit. La consommation antérieure à ce nouveau relevé des compteurs du 01 janvier 2009 ne sera pas imputée par ORES. »

#### Réponse du gestionnaire de réseau

ORES n'a pas suivi la recommandation car selon lui, les dispositions du Règlement Technique ont été respectées.

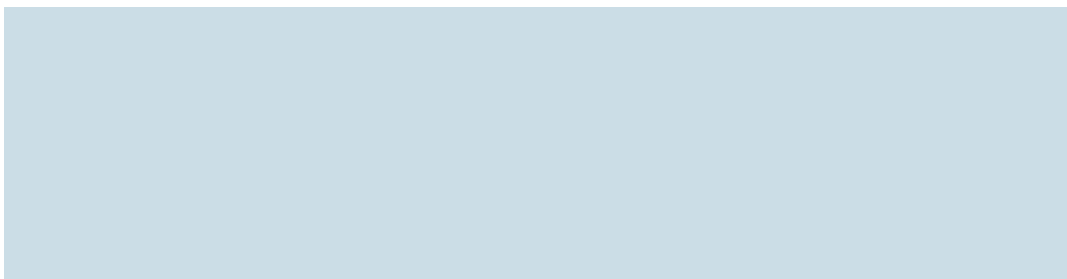
#### Commentaire du Service de Médiation

Afin que le plaignant puisse obtenir de plus amples informations concernant l'application du Règlement Technique, le Service de Médiation l'a réorienté vers le régulateur wallon CWaPE (Commission wallonne pour l'Énergie), compétent pour le contrôle du respect des aspects techniques concernant la gestion du réseau de distribution.

### Recommandation : rectification de la consommation énergétique à la suite d'un changement de compteur (EANDIS)

#### Description

Lors de son déménagement en juillet 2011, Monsieur V. a constaté qu'il avait été facturé pour le mauvais compteur électrique, et ce depuis son arrivée dans la nouvelle construction (appartement) en 2007.



### Point de vue du gestionnaire de réseau

La facturation de Monsieur V. a été rectifiée mais seulement jusqu'en 2008 au lieu de juillet 2007 (la date de début effective de la facturation erronée). EANDIS a uniquement procédé à une rectification jusqu'en 2008 et ce en vertu de l'article V.3.11.4 du Règlement Technique, qui n'autorise à remonter que jusqu'à deux ans en arrière pour une adaptation. L'entreprise estimait en effet que dans de tels dossiers, en principe, il était question d'un transfert de capacité sans cause entre l'utilisateur de réseau concerné et son voisin, sans impact pour le gestionnaire de réseau de distribution. Une application stricte de la disposition susmentionnée avait donc pour objectif de limiter les nuisances et de préserver l'équilibre par le biais d'un traitement égalitaire des voisins concernés.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation est d'avis que toute la consommation doit être créditée sur le compteur erroné, et ce jusqu'à la date de début (juillet 2007), et être à nouveau imputée correctement sur le bon compteur à partir de juillet 2007.

Nous faisons ici référence à notre avis politique n° 10.002 :

*« Les erreurs de facturation qui donnent lieu à des montants facturés supérieurs peuvent être rectifiées pour autant que ces erreurs soient notifiées à l'entreprise d'électricité dans les cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture de laquelle ces erreurs doivent être décomptées.*

*Actuellement, il existe seulement un règlement prévu dans l'accord des consommateurs, selon lequel les erreurs commises par les fournisseurs ne peuvent être rectifiées que si une objection ou une contestation est formulée dans les douze mois à compter de la date ultime de paiement de la facture, sauf lorsque la rectification est due à des tierces parties, par exemple les gestionnaires de réseau.*

*Dans ce dernier cas, on applique un délai de rectification de deux ans à dater du dernier relevé des compteurs comme prévu dans les réglementations techniques régionales en la matière.*

*Ces délais de rectification (rectification de la dernière facture et de la période de livraison correspondante par le fournisseur et rectification de données de mesure erronées pendant deux ans à compter du dernier relevé des compteurs par les gestionnaires de réseau) sont destinés à protéger le consommateur lorsque le fournisseur ou le gestionnaire de réseau a commis une erreur préjudiciant le consommateur, respectivement dans la facturation ou dans les données de mesure. Ces délais de rectification ne s'appliquent toutefois pas si des erreurs sont commises à l'avantage du consommateur, par exemple l'oubli de facturer des relevés de compteurs corrects ou estimations, des réductions, des tarifs (sociaux) exacts, des kWh gratuits (en Flandre),...*

### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS n'a pas souhaité suivre la recommandation et a maintenu son point de vue déjà formulé.

### Recommandation : enregistrement tarif d'un remplacement de compteur (EANDIS)

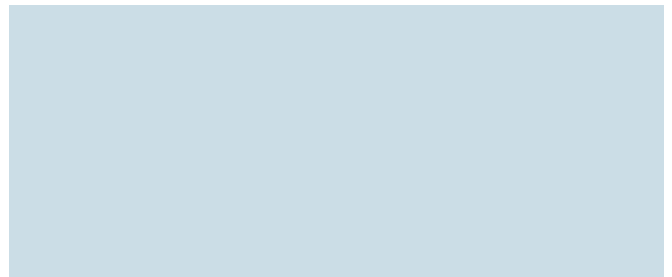
#### Description

Madame D.V. n'a reçu pour la période du 30 août 2008 au 17 mai 2011 qu'une seule facture de 2kWh pour son compteur électrique étant donné que celui-ci n'était en réalité plus utilisé.

Le compteur avait été remplacé au milieu de 2009 mais cette donnée n'avait pas été intégrée dans le système du gestionnaire de réseau. Ce remplacement n'a été constaté qu'en février 2012.

### Point de vue du gestionnaire de réseau

EANDIS a calculé toute la consommation déjà prélevée sur le nouveau compteur électrique, et ce à partir du 1<sup>er</sup> juin 2009 (la date à partir de laquelle le nouveau





compteur aurait dû être enregistré dans le système du gestionnaire de réseau)

	HI	LO	Mention de la source
01/06/2009	0	0	relevés initiaux lors de la pose du compteur
10/06/2010	1.426 (2.702)	1.283(2.677)	chiffres des compteurs adaptés sur la base des relevés des compteurs
14/02/2012	relevés des compteurs estimés		
17/05/2011	2.177 (5196)	1.948 (5.149)	chiffres des compteurs adaptés sur la base des relevés
14/02/2012	relevés des compteurs estimés		
14/02/2012	2.771	2.471	reçu du technicien

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation fait référence pour sa recommandation à l'article suivant du Règlement Technique des autorités flamandes :

*« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des données de mesure ou à l'introduction des données de mesure pour un point d'accès pour lequel aucune donnée de mesure n'était disponible dans le passé (spontanément, à la demande du fournisseur ou à la demande d'un utilisateur du réseau de distribution), il doit respecter les conditions suivantes :*

- *La rectification ou l'introduction peut, sauf en cas de mauvaise foi, intervenir au maximum pour une période de deux ans avant le dernier relevé des compteurs ; »*

Le Service de Médiation a proposé d'échelonner la consommation énergétique à partir de l'installation du compteur (le 1<sup>er</sup> juin 2009), d'estimer les relevés des compteurs pour l'électricité en date du 14 février 2010 (2 ans après la découverte de l'enregistrement erroné du compteur) et ensuite de ne procéder à une facturation qu'à partir de ces estimations des relevés des compteurs. La consommation du 1<sup>er</sup> juin 2009 au 14 février 2010 ne pouvait pas être facturée vu que les données de mesure introduites dépassent le délai de 2 ans à compter du 14 février 2012.

### Réponse du gestionnaire de réseau

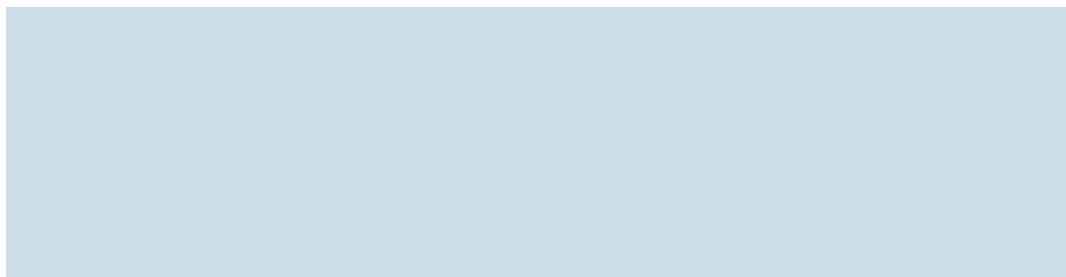
EANDIS a décidé de ne pas suivre cette recommandation vu qu'elle appliquait déjà pour ce dossier le nouveau Règlement Technique (qui n'est entré en vigueur que le 24 novembre 2012).

### Commentaire du Service de Médiation

Le VREG (le régulateur flamand des marchés du gaz et de l'électricité) estime cependant que pour les plaintes qui étaient déjà connues du gestionnaire de réseau de distribution au moment de l'entrée en vigueur du nouveau Règlement Technique, version du 15 mai 2012 (il s'agit du 24 novembre 2012, soit 10 jours après la publication du Règlement Technique au Moniteur belge), les rectifications doivent être effectuées selon l'ancien Règlement Technique, version du 4 décembre 2009.

Le Service de Médiation a donc transmis le dossier de plainte au VREG en lui demandant d'examiner si une amende administrative pouvait éventuellement être imposée au gestionnaire de réseau conformément à l'article 13.3.2 du décret du 8 mai 2009 portant les dispositions générales en matière de la politique de l'énergie.

Enfin, le Service de Médiation a informé l'utilisateur du réseau de la possibilité d'introduire le dossier auprès du service Litiges de la VREG conformément aux articles 3.1.4/2 et 3.1.4/3 du même décret.



## Recommandation : non-respect des délais de rectification du Règlement Technique en raison de la « mauvaise foi » de l'utilisateur du réseau (INFRA X)

### Description

Monsieur T. a reçu un décompte très élevé pour le gaz naturel. Après examen par le Service de Médiation, il est apparu que des estimations trop faibles en 2008, 2009, 2010 et 2011 en étaient la cause.

Le Service de Médiation était donc d'avis que les relevés des compteurs concernés devaient faire l'objet d'une nouvelle estimation, et ce selon les principes d'estimation tels que définis dans le Règlement Technique des autorités flamandes. Ensuite, la facturation ne pouvait remonter que jusqu' 2 ans et la consommation pour cette période devait rester imputée comme initialement.

### Point de vue du gestionnaire de réseau

INFRA X n'a cependant pas voulu procéder à une nouvelle estimation vu que l'entreprise était d'avis que le client avait agi de « mauvaise foi » en ne réagissant pas aux avis de relevé des compteurs.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation estime que « l'absence de réaction aux avis de relevé des compteurs » ne peut pas nécessairement être qualifiée de « mauvaise foi ». INFRA X n'a apporté aucune preuve ou du moins pas de preuve suffisante confirmant la présomption de mauvaise foi de l'utilisateur du réseau. Par conséquent, le Règlement Technique devait être correctement appliqué.

Le Service de Médiation était d'avis que les relevés des compteurs de gaz naturel et d'électricité de 2010 et 2011 et tous ceux qui avaient dû faire l'objet d'estimations avant cela devaient faire l'objet d'une nouvelle estimation selon les principes d'estimation et selon les prescriptions du Règlement Technique et

sur la base des relevés des compteurs effectifs du 13 décembre 2011. Ensuite, les délais de rectification des données de mesure sont limités à une période de deux ans avant le dernier relevé de compteur du 13 décembre 2011. Seule la consommation répartie du 11 février 2010 devait donc être transmise au fournisseur.

Le Règlement Technique devait donc être appliqué sur la base des articles suivants :

« Article V.3.6.2

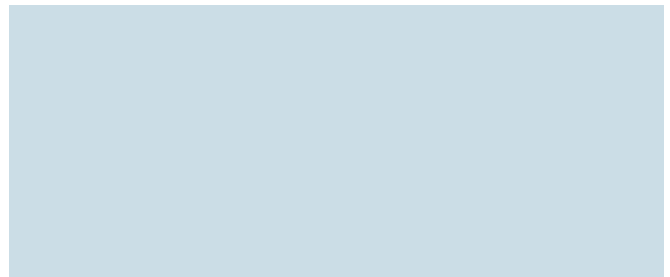
*Dans les cas suivants, un statut de compteur, une consommation ou une injection peut être estimée par le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux dispositions de l'article V.3.6.1 :*

- *Si la carte de relevé des compteurs n'est pas revenue « non délivrée » et qu'un utilisateur du réseau n'a pas réagi à temps à la carte de relevé des compteurs qui lui a été envoyée ;*
- *Ou s'il a été constaté qu'un dispositif de mesure n'a pas enregistré ou n'a pas enregistré correctement la consommation ou l'injection. Dans ce cas, la consommation ou l'injection est recalculée pour cette période, compte tenu des dispositions de l'article V.3.11.1. »*

« Article V.3.11.4

*Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des données de mesure ou à l'introduction des données de mesure pour un point d'accès pour lequel aucune donnée de mesure n'était disponible dans le passé (spontanément, à la demande du fournisseur ou à la demande d'un utilisateur du réseau de distribution), il doit respecter les conditions suivantes :*

- *La rectification ou l'introduction peut, sauf en cas de mauvaise foi, intervenir au maximum pour une période de deux ans avant le dernier relevé des compteurs ; »*



Vu qu'INFRAX n'a pas voulu suivre cette argumentation, puisqu'elle estime que le client a agi « de mauvaise foi », le Service de Médiation a ajouté les arguments suivants à sa recommandation :

Considérant que le gestionnaire de réseau peut cependant invoquer l'article suivant avant d'accuser l'utilisateur du réseau de mauvaise foi, et ce sur la base de l'art. V.3.11.4:

*« §7 Si plus de 48 mois se sont écoulés depuis le dernier moment auquel le gestionnaire de réseau de distribution a pu procéder en personne à un relevé des compteurs, l'utilisateur du réseau de distribution doit permettre au gestionnaire de réseau de distribution d'accéder au dispositif de mesure. Les frais que le gestionnaire de réseau de distribution doit engager pour avoir accès au dispositif de mesure sont à charge de l'utilisateur du réseau de distribution. » (Art. V.3.1.5, §7 du Règlement Technique sur la Distribution de Gaz, Région flamande, version du 4 décembre 2009).*

#### Réponse du gestionnaire de réseau

INFRAX n'a pas souhaité accéder à la recommandation, estimant que le client avait agi de mauvaise foi. Pour cette raison, elle ne souhaitait pas suivre le Règlement Technique.

#### Commentaire du Service de Médiation

Au moment de la recommandation, l'interprétation du concept de « mauvaise foi » était encore à l'étude auprès du VREG :

- Les conventions avec le VREG concernant une proposition de procédure permettant d'interpréter le concept de « mauvaise foi » n'ont pas encore été finalisées et ne sont donc pas encore d'application.
- INFRAX n'a pas présenté d'éléments probants, ou du moins pas suffisamment, pour démontrer la prétendue « mauvaise foi » ou le manquement au devoir de collaboration par l'utilisateur du réseau.

### Recommandation : délai de rectification des données des compteurs (EANDIS)

#### Description

Après l'installation de panneaux solaires en août 2010, Mme G. a constaté que son compteur jour s'activait pendant les heures creuses et que le compteur nuit s'activait pendant les heures pleines. Pour autant qu'elle ait pu le vérifier elle-même, cette situation remonte à la mise en service des compteurs, en 1988.

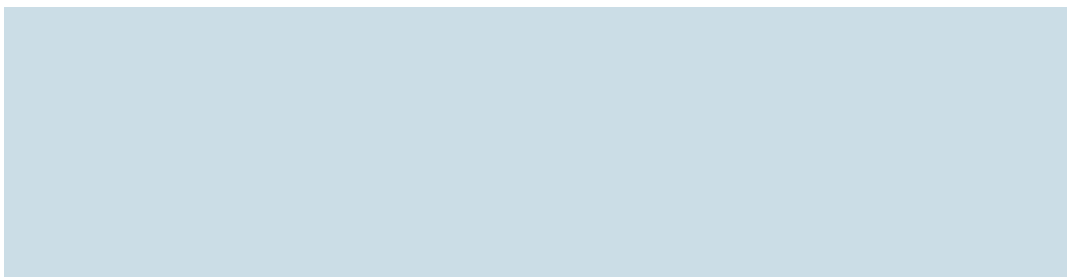
#### Point de vue du gestionnaire de réseau

EANDIS a confirmé que, par le passé, un programme erroné avait été installé dans le compteur, ce qui fait que la consommation de la journée était enregistrée au tarif de nuit et inversement. Ce problème a été rectifié en septembre 2010 et, consécutivement, les consommations des régimes jour et nuit ont été inversées pour les 2 années précédentes, conformément aux dispositions du Règlement Technique des autorités flamandes sur la Distribution d'Electricité. Cette rectification était à l'avantage de la plaignante. La plaignante n'était cependant pas satisfaite de cette rectification partielle en raison du délai limité et du fait que ses compteurs étaient, tout à fait indépendamment de sa volonté et de sa responsabilité, équipés depuis plus de 20 ans d'un programme erroné.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a constaté qu'une rectification supplémentaire pour la période de consommation du 6 octobre 2007 au 7 septembre 2008 aurait été à l'avantage de la cliente et a également proposé cette solution à EANDIS. Une rectification pour les périodes antérieures serait cependant désavantageuse en raison notamment de l'extension des heures creuses aux week-ends depuis 2007.

Le Service de Médiation estime que les rectifications des données des compteurs à l'avantage du consommateur peuvent être effectuées avec effet rétroactif lorsqu'elles sont demandées par le consommateur au fournisseur ou



au gestionnaire de réseau dans une période de cinq ans à compter de l'échéance de la facture comportant les erreurs de facturation, et est d'avis que si des erreurs surviennent au détriment du consommateur, un délai de cinq ans de rétroactivité peut être qualifié de raisonnable et objectif.

L'arrangement proposé par le Service de Médiation permettait de rectifier l'erreur au détriment du consommateur commise dans le dossier de Madame G. pour un délai de 3 ans de rétroactivité.

EANDIS a refusé de suivre ce raisonnement car il ne s'agissait pas d'une scission de la période complète de 5 ans. Par conséquent, le Service de Médiation a formulé la proposition d'arrangement sous la forme d'une recommandation.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS n'a pas accédé à la recommandation. Elle a soumis le dossier au VREG et a suivi le point de vue de ce régulateur :

*« Cette plainte est encore traitée selon « l'ancien » Règlement Technique, qui prévoit une rectification pour les 2 dernières années assortie éventuellement d'une indemnité.*

*De manière générale, nous ne prôtons pas l'utilisation d'une indemnité sous la forme d'une scission des périodes de rectification en fonction de l'avantage ou du désavantage pour le client. En principe, nous préférons nous pencher sur l'intégralité des 5 dernières années pour ensuite procéder ou non à une rectification totale des 5 années complètes. En ce sens, nous pouvons donc suivre le raisonnement du service juridique d'EANDIS.*

*Au cours des 5 dernières années (2005–2010), on constate ici de manière globale 11.162 kWh de consommation jour contre 12.378 kWh de consommation nuit. Le client a donc de manière générale tiré profit de l'erreur commise par le gestionnaire de réseau de distribution. En outre,*

*la rectification des deux dernières années 2008–2010 a permis de neutraliser une grande partie de la période pendant laquelle le client avait été lésé.*

*Un juge pourrait se prononcer sur la période désavantageuse restante de 2007–2008. Il n'est pas exclu qu'il tienne alors compte de la longue période antérieure (2002–2007) durant laquelle l'utilisateur du réseau a clairement tiré un avantage financier de l'erreur. »*

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation déplore que le Régulateur, dans son analyse, anticipe sur une hypothétique décision judiciaire étant donné que ce dossier fait précisément l'objet d'un règlement de litige préjudiciel.

### Recommandation : Déménagement (TECTEO secteur gaz)

#### Description

Madame H. a déménagé en date du 8 mars 2010 d'un point d'accès X. Suite à un formulaire de déménagement mal complété en date du 24 mars 2010, la cliente a ré- envoyé un bon formulaire en date du 12 janvier 2011 avec les index gaz du 8 mars 2010.

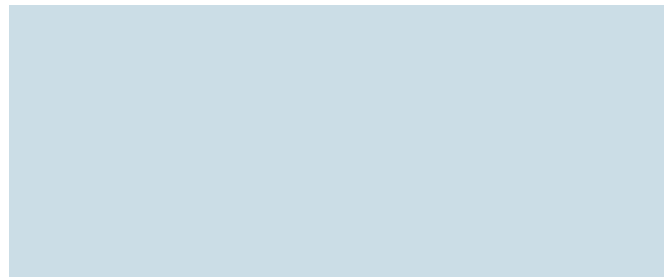
#### Point de vue du fournisseur Luminus

Luminus signale que le GRD ne souhaite pas valider l'index du nouveau formulaire étant donné qu'un agent a relevé un autre index en date du 13 janvier 2011.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution TECTEO

TECTEO signale que la clôture du compte de Madame H. n'a jamais été demandée par son fournisseur en mars 2010 et que la date pivot validée dans la base de données est le 24 janvier 2011 qui correspond à l'entrée du nouvel occupant ou, à tout le moins, la date de début du contrat de fourniture du nouvel occupant; cette date est un élément fixe du dossier.

L'index validé au 24 janvier 2011 est 19.473 (un agent



du GRD s'est présenté sur place le 13 janvier 2011 dans le cadre du relevé annuel des index et a vu l'index 19.438).

Le GRD nous confirme que les consommations enregistrées jusqu'au 24 janvier 2011 restent donc à la charge de Madame H. et qu'il n'est pas possible de prendre en compte un index de mars 2010 pour un process encodé au 24 janvier 2011.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation considère que Madame H. n'a pas à prendre à sa charge la période allant de mars 2010 à janvier 2011 étant donné qu'elle n'habitait plus le point d'accès.

Le Service de Médiation renvoie à l'arrêté du 12 juillet 2007 qui prévoit dans l'article 189 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, qui précise qu'une rectification d'index peut intervenir dans un délai d'une période de 2 ans comprise entre le dernier relevé des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant.

La Commission wallonne pour l'Énergie (CWAPE) signale que la réglementation wallonne recommande que dans le cas d'une contestation de l'index de fin d'occupation des lieux, seul un document attestant de l'index relevé à la date du déménagement et contresigné par l'occupant sortant et l'occupant entrant ou le propriétaire de l'immeuble pourra être pris en considération par le gestionnaire de réseau pour procéder à une éventuelle correction de l'index contesté.

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande donc la prise en compte du formulaire de déménagement du 12 janvier 2011 et d'enregistrer le process du fournisseur Luminus afin que la consommation du client soit clôturée en mars 2010.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

TECTEO signale que cette recommandation inspire plusieurs remarques, en particulier le fait que le process

actuellement validé est immuable au niveau de sa date d'effet, le switch étant encodé au 24 janvier 2011, et que cette date ne peut être techniquement changée.

TECTEO peut par contre avoir une action sur l'index du switch, mais là encore, les éléments à notre disposition leur posent problème :

1. L'index proposé sur le document de déménagement est certes contresigné par le nouvel occupant mais il est inférieur à l'index vu par l'agent dans le cadre du relevé annuel des consommations du 13 janvier 2011, la chronologie des index sur un point de fourniture ne peut aller dans le sens dégressif.
2. Le nouvel occupant, Monsieur P, n'est pas client Luminus : une rectification d'index au 24 janvier 2011 fausse complètement le profil de consommation et impute plusieurs centaines de m<sup>3</sup> à ce client, la rectification impacte donc le gridfee (tarif de distribution) et les volumes facturés à ce client.

Devant ces difficultés, principalement à cause de l'impossibilité de modifier la date pivot du process, TECTEO signale ne pouvoir donner une suite favorable à la recommandation. Ils estiment par ailleurs qu'il s'agit d'un problème qui doit être réglé par le fournisseur avec son client, soit par un geste commercial, soit par une rectification de facture en interne.

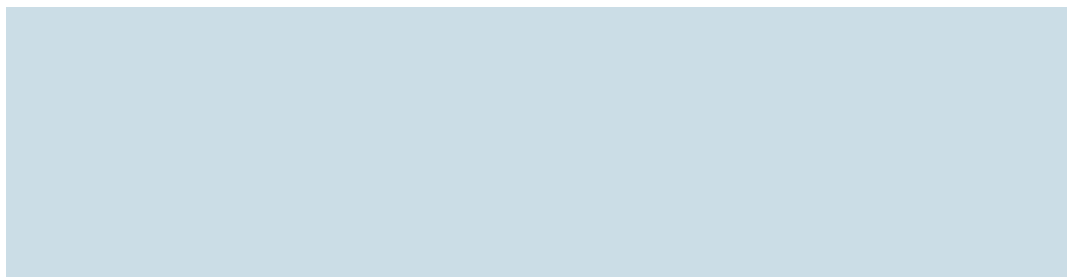
#### Recommandation : rectification des index (TECTEO)

##### Description

Monsieur K. conteste une facture de Luminus car celle-ci reprend une consommation de 30.010 kWh pour une période allant de 2010 à 2011.

##### Point de vue du fournisseur Luminus

Luminus confirme dépendre des intercommunales qui leur transmettent progressivement les index de consommation qu'ils soient relevés ou estimés. Luminus ajoute qu'ils sont légalement tenus de facturer les index reçus.



Dans ce cas, le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD), TECTEO, confirme que les index des années précédentes avaient été sous-estimés et que cela explique une consommation élevée de 30.010 kWh.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau TECTEO

TECTEO nous informe qu'ils ont dû procéder à une estimation à défaut d'index communiqué en 2008, 2009 et 2010. TECTEO ajoute que la consommation enregistrée est tout à fait plausible car Monsieur K. signale l'utilisation de chauffages d'appoint, appareils très énergivores, couplés à un compteur simple tarif.

Néanmoins, TECTEO nous propose éventuellement, sur base du règlement technique, de ré-estimer les deux dernières années, ce qui ne changerait rien au volume consommé car celui-ci serait seulement étalé sur trois périodes.

#### Recommandation du Service de Médiation à TECTEO

Le Service de Médiation renvoie à l'article 219 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci (version du 3 mars 2011), qui stipule que « *une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échoit, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux mois ou supérieure à vingt-six mois, une estimation à vingt-quatre mois est effectuée* » et considère que cet article doit être appliqué.

Cette application doit tenir compte du dernier index validé au moment de la contestation (index du 8 février 2011). Donc, les index de 2009 et 2010 doivent être ré-estimés. D'autre part, la consommation doit être répartie, pour la période à partir de 2009, en tenant compte des index ré-estimés et rectifiés. La consommation originale jusque 2009 doit donc rester inchangée.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

TECTEO s'étonne de la recommandation. En effet, il signale que les données de consommation ont été estimées pendant 3 années consécutives car ils n'ont pas reçu de réactions aux différents courriers envoyés à Monsieur K.

Suivant ces éléments, le GRD indique que Monsieur K. aurait donc dû réagir aux différents courriers afin que la période contestée soit facturée aux périodes réellement concernées.

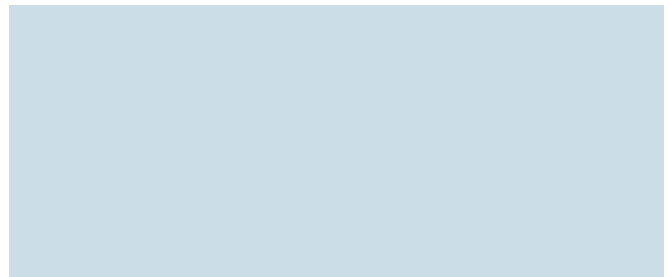
TECTEO indique qu'ils ne disposent pas, après trois années d'estimation, d'information sur la période durant laquelle Monsieur K. a consommé ces 30.010 kWh. Ils attirent notre attention sur le fait que cette consommation est techniquement possible suivant les éléments repris dans leur point de vue.

TECTEO ne comprend pas pour quelle raison ils devraient consentir à rectifier les index et consommations du client tout en maintenant inchangée la consommation de Monsieur K. en l'état jusqu'en 2009 car cela représenterait un gain pour Monsieur K. de 10.000 kWh.

TECTEO ajoute qu'à l'évidence, cela créerait un précédent pour tout autre client car il suffirait pour ceux bénéficiant d'estimations « favorables » de ne pas volontairement donner suite aux diverses sollicitations relatives à l'obtention des données de comptage dans le but de consommer de l'énergie électrique sans devoir en assumer la totalité du coût auprès de son fournisseur.

#### Commentaire du Service de Médiation

TECTEO n'a donc pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation et ne procédera pas à la réévaluation des données de consommation. La réponse de Résa-TECTEO n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation. Le service de Médiation reste, par conséquent, sur la position exprimée dans sa recommandation. Il appartient au final au régulateur





régional, la CWaPE de prendre position sur ce sujet, étant donné que la CWaPE est compétente pour le contrôle de l'application du règlement technique par les gestionnaires de réseau de distribution.

## COMPÉTENCES RÉGIONALES

### Recommandation : octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre (Electrabel)

#### Description

Le Service de Médiation a formulé, en 2012, 30 recommandations à Electrabel concernant l'octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre.

Après examen de leur décompte annuel, les plaignants ont constaté que pendant plusieurs années, ils n'avaient pas reçu la quantité d'électricité gratuite à laquelle ils avaient droit en vertu d'un décret : 100 kWh par point de raccordement, auxquels il faut ajouter 100 kWh par an par membre du ménage domicilié à la même adresse.

Lorsqu'un client ne reçoit pas d'électricité gratuite ou en reçoit trop peu, il doit remettre au fournisseur une déclaration sur l'honneur concernant la composition du ménage et le fournisseur doit, dans le mois, octroyer l'électricité gratuite soit par le biais d'une note de crédit, soit par le biais d'un report sur la facture (d'acompte) suivante.

#### Point de vue du fournisseur

Cependant, pour ces rectifications de l'électricité gratuite, Electrabel s'est limitée aux factures de décompte dont la date d'échéance ne remontait pas à plus de 12 mois. Elle a fait référence à ses conditions générales destinées aux consommateurs, qui stipulent que les rectifications de facturation ne sont possibles que jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de facture concernée. A titre exceptionnel, Electrabel a également octroyé l'électricité gratuite pour la facture de décompte précédant la dernière facture de décompte, ce qui fait que les rectifications ont remonté à maximum 2 ans.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation estime que les rectifications de factures au profit du consommateur doivent pouvoir être exécutées avec effet rétroactif lorsqu'elles sont demandées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans une période de cinq ans à dater de l'échéance de la facture erronée.

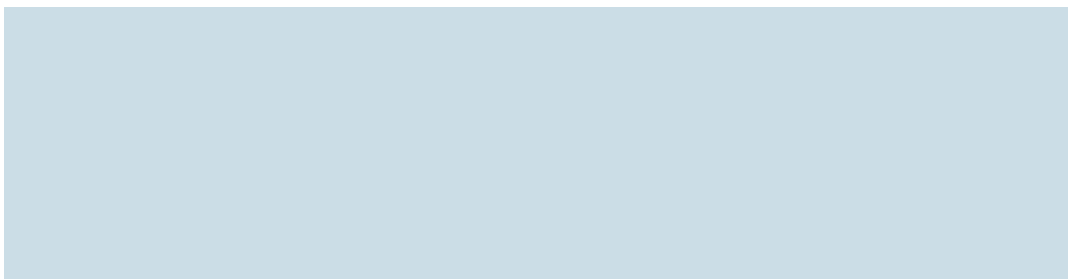
Si des erreurs surviennent au détriment du consommateur, comme l'oubli de l'octroi d'électricité gratuite (en Flandre), un délai de cinq ans de rétroactivité peut, selon le Service de Médiation, être qualifié de raisonnable et objectif.

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé pour ces 30 dossiers de plaintes qu'Electrabel octroie l'électricité gratuite avec effet rétroactif pour une période de 5 ans.

#### Réponse du fournisseur

*Electrabel n'a cependant pas suivi ces recommandations, avançant les arguments suivants :*

- « *Le régulateur flamand des marchés du gaz et de l'électricité (VREG) a convenu avec le secteur, dans le cadre du paiement d'électricité gratuite avec effet rétroactif, que ces rectifications n'étaient autorisées que jusqu'à un an après la réception de la facture dans laquelle l'électricité gratuite n'a pas été (totalement) octroyée. Cette convention a été adoptée pour des raisons pratiques, administratives et comptables auprès des différents fournisseurs d'énergie et gestionnaires de réseau.* »
- « *L'Article 7.4 de nos conditions générales stipule que les rectifications de facturation ne sont possibles que jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture concernée. Nous faisons également référence à l'article IV.i point 13 de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », qui stipule qu'il faut prévoir un délai de contestation/ plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée d'une durée minimale de 12 mois à partir de la date de réception de la facture concernée.* »



### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que ces arguments n'empêchent pas – en dépit du coût, de la prise en charge et des conventions avec le VREG – d'accorder l'électricité gratuite avec effet rétroactif.

### Recommandation : octroi rétro-actif d'électricité gratuite en Flandre (Nuon)

#### Description

Le Service de Médiation a formulé en 2012 2 recommandations à Nuon concernant l'octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre.

Après examen de leur décompte annuel, les plaignants ont constaté que pendant plusieurs années, ils n'avaient pas reçu la quantité d'électricité gratuite à laquelle ils avaient droit en vertu d'un décret : 100 kWh par point de raccordement, auxquels il faut ajouter 100 kWh par an par membre du ménage domicilié à la même adresse.

Lorsqu'un client ne reçoit pas d'électricité gratuite ou en reçoit trop peu, il doit remettre au fournisseur une déclaration sur l'honneur concernant la composition du ménage et le fournisseur doit, dans le mois, octroyer l'électricité gratuite soit par le biais d'une note de crédit, soit par le biais d'un report sur la facture (d'acompte) suivante.

#### Point de vue du fournisseur

Nuon a déclaré qu'elle n'allait plus attribuer l'électricité gratuite pour les années 2007 à 2009 incluse. Durant ces années, elle n'a en effet reçu aucune donnée du gestionnaire de réseau concernant la composition de ménage. Par ailleurs, Nuon n'a plus droit à une indemnisation si elle octroie l'électricité gratuite.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation estime que les rectifications de factures au profit du consommateur doivent pouvoir être exécutées avec effet rétroactif lorsqu'elles sont demandées par le consommateur au fournisseur ou au

gestionnaire de réseau dans une période de cinq ans à dater de l'échéance de la facture erronée.

Si des erreurs surviennent au détriment du consommateur, comme l'oubli de l'octroi d'électricité gratuite (en Flandre), un délai de cinq ans de rétroactivité peut, selon le Service de Médiation, être qualifié de raisonnable et objectif.

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé pour ces 2 dossiers de plaintes que Nuon octroie l'électricité gratuite avec effet rétroactif pour une période de 5 ans maximum.

#### Réponse du fournisseur

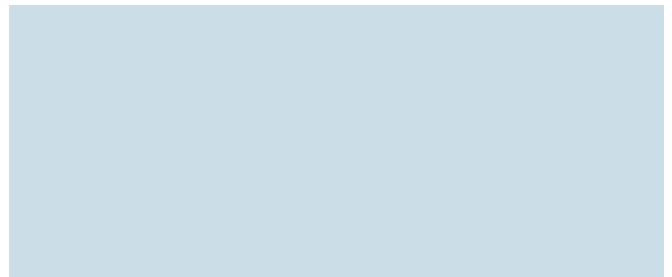
Nuon n'a cependant pas suivi ces recommandations et a argumenté ce qui suit :

« En vertu de la réglementation flamande, c'est le gestionnaire de réseau de distribution qui est à la base de l'octroi ou non de la quantité d'électricité gratuite. S'il nous indique qu'une personne a droit à une certaine quantité d'électricité gratuite, nous le mentionnons sur la facture. A l'inverse, vous comprendrez que lorsque le gestionnaire de réseau de distribution ne nous en informe pas, nous ne pouvons pas le mentionner sur notre facture, pour la simple et bonne raison que nous ne savons pas si ledit client y a droit ou non. »

« Nous constatons par ailleurs que dans le domaine de l'octroi d'électricité gratuite, l'interprétation du Service de Médiation de l'Energie fédéral diverge de celle de la VREG. Dans l'intervalle, le Régulateur flamand des marchés du gaz et de l'électricité (VREG) a en effet recommandé dans son rapport final du 3 février 2012 qu'une rectification devait être possible pour une période de deux ans. Bien qu'il ne s'agisse que d'une recommandation, nous la suivons. Nous en faisons donc plus que ce que le cadre légal exige au sens strict, principe que nous avons également appliqué dans ce dossier. »

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que ces arguments



n'empêchent pas – en dépit du coût, de la prise en charge et des conventions avec le VREG – d'accorder l'électricité gratuite avec effet rétroactif.

## CLÔTURE

### Recommandation : Absence de factures/ Indemnisations (Electrabel Customer Solutions)

#### Description:

Monsieur L. conteste la coupure survenue à son encontre.

Selon le plaignant, le fournisseur d'énergie a été informé du changement d'adresse mais les factures ont continué à être envoyées à la mauvaise adresse. Ce dernier souhaite donc l'annulation des frais de rappel et de mise en demeure ainsi que des frais de réouverture du compteur.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie a informé le Service de Médiation que, depuis le début du contrat, aucun paiement n'a été effectué par le client.

Le client n'aurait jamais mentionné qu'il habitait sur place, il aurait juste demandé une modification de contrat en « EnergyPlus » afin d'avoir un tarif plus intéressant sur ses factures de consommation.

L'adresse d'expédition est donc inchangée car aucune trace d'une demande de modification de cette adresse n'a été trouvée.

Le fournisseur d'énergie confirme donc que la coupure s'est déroulée conformément à la législation en vigueur ainsi qu'à leurs procédures internes.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le certificat de résidence délivré par la commune, certifiant que Monsieur L. y est domicilié depuis décembre 2007. Copie dudit certificat a été envoyée au fournisseur d'énergie.
- 2) Le fait qu'il s'agissait de la résidence principale de Monsieur L., la coupure ne pouvait être effectuée sans l'autorisation du juge de paix et, ce, conformément à l'Ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale qui stipule qu'« *Aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix.* » (Art. 25sexies § 4)

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation des frais fixes liés à la coupure ainsi qu'un geste commercial correspondant aux frais de rappel et de mise en demeure facturés par le fournisseur.

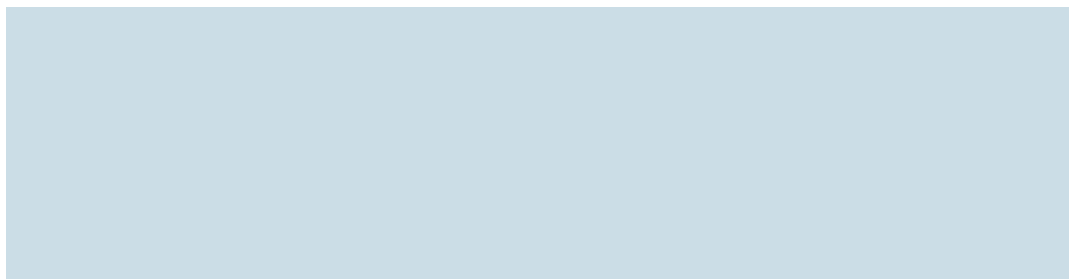
#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, depuis le début du contrat, aucune demande n'a été formulée afin de rectifier l'adresse d'expédition des factures. Le point de fourniture était considéré comme une seconde résidence lors de la libéralisation du marché (1<sup>er</sup> janvier 2007).

La seule contestation du client portait sur le tarif appliqué (maison vide) et un tarif plus avantageux (Energy Plus) a été appliqué. Cependant, aucun paiement n'a été réalisé.

Par conséquent, le fournisseur d'énergie considère que la résiliation du contrat ainsi que la coupure se sont déroulés conformément aux conditions générales et dans le respect de la législation régionale en vigueur.



## → PARTIELLEMENT SUIVIE PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### PRIX ET TARIFS

#### Recommandation : Application erronée du tarif social (ORES)

##### Description

Monsieur X a bénéficié du tarif social pour l'électricité auprès de son gestionnaire de réseau (GRD) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007. L'intéressé est atteint d'une incapacité physique avérée à plus de 66% et bénéficie dans ce cadre, d'une intervention de sa mutuelle.

Le 16 septembre 2009, Monsieur X passe devant la Commission Locale pour l'Énergie. Sur base des conclusions rendues, il est invité à changer de fournisseur avant le 8 janvier 2010. Afin de maintenir son droit au tarif social, le gestionnaire de réseau adresse un courrier au client le 24 mars 2011.

Le GRD réclame le remboursement de l'application du tarif social appliqué de manière erronée entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 7 janvier 2010.

Le client conteste le remboursement de la somme de 851,44 EUR qui correspond à la rectification de sa facture avec effet rétroactif.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau

Le GRD refuse de modifier la facture de 851,44 EUR et veut remplacer le tarif social par un tarif « standard » pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 7 janvier 2010.

##### Recommandation du Service de Médiation

Dans le cadre du dossier susmentionné, il apparaît qu'aucun accord à l'amiable ne peut être trouvé.

Le Service de Médiation a pris en compte que :

- la plainte de Monsieur X a été envoyée au gestionnaire de réseau comme plainte recevable ;
- Monsieur X ne remplit pas les conditions nécessaires à l'obtention du tarif social bien qu'il souffre d'un handicap attesté à plus de 66% ;
- en juin 2008, une attestation avait été demandée au client, que ce dernier s'était renseigné auprès du SPF Sécurité Sociale et qu'à défaut de réponse, il a contresigné un document et l'a adressé au GRD;

Le Service de Médiation renvoie à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, qui exclut les clauses et conditions qui autorisent les entreprises à augmenter unilatéralement les prix ou à modifier les conditions au détriment du consommateur sur base d'éléments dépendant uniquement de leur volonté, si elles ne répondent pas à certaines conditions très strictes (article 74, ° 2 et ° 3). Le Service de Médiation indique également qu'il existe une jurisprudence sur base de laquelle un GRD est tenu de se conformer à cette législation.

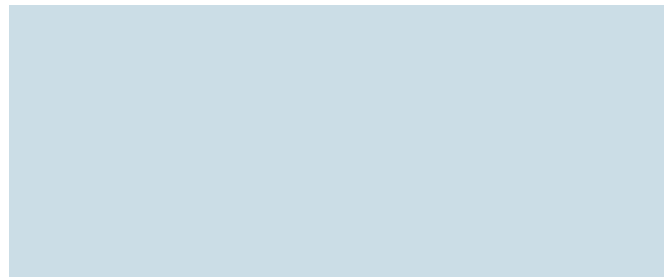
Le Service de Médiation renvoie aussi à l'art.5 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007, qui stipule que « une entreprise d'énergie peut uniquement être exemptée de l'obligation de fournir au prix maximal si elle est informée, par recommandé et par le client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire, que ce dernier ne souhaite pas bénéficier du tarif social ».

Le service de Médiation de l'Énergie formule la recommandation suivante:

*«Aucune rectification de la facturation au prix normal au nom de Monsieur L. avec effet rétroactif ne doit être effectuée ».*

##### Réponse du gestionnaire de réseau:

Le gestionnaire de réseau a partiellement suivi la recommandation du SME. Il n'a pas appliqué la



rétroactivité prévue à toute la période concernée. Il a, finalement, appliqué la rétroactivité sur une seule année.

Toutes les autres consommations ont été facturées au tarif social.

### Recommandation tarif social (Electrabel)

#### Description:

Madame K. conteste la facture de son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions car elle bénéficie du tarif social depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008 et que ce dernier ne lui a pas été appliqué correctement.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé notre Service de Médiation que des explications avaient déjà été données à la cliente à savoir :

- annulation de la facture de consommation du 23 mars 2010 pour adaptation du contrat en tarif social.
- émission de la facture de consommation rectificative du 19 mai 2010 en fonction du tarif social (période du 3 décembre 2009 au 22 mars 2010).
- établissement d'un plan de paiement en 12 mensualités en date du 19 mai 2010.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) L'attestation du CPAS, indiquant que Madame K. bénéficie du tarif social en sa faveur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008.
- 2) Le fait qu'elle réponde aux conditions prévues par l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation des prix maximaux sociaux pour la fourniture de l'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire qui prévoit dans son article 2 que :

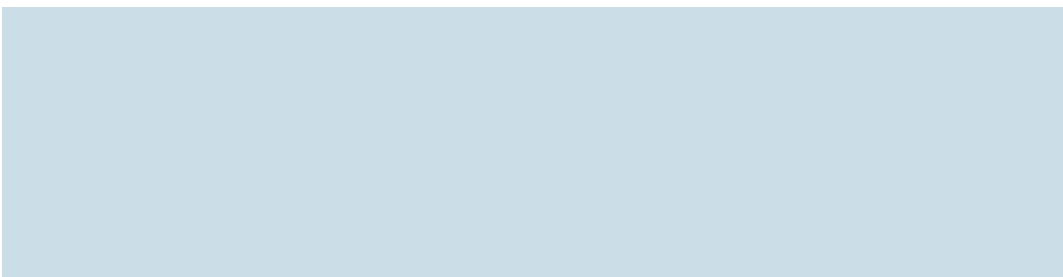
*« Il faut entendre par « clients protégés résidentiels*

*à revenus modestes ou à situation précaire », tout client final qui peut prouver que lui-même ou que toute personne vivant sous le même toit bénéficie d'une décision d'octroi :*

*- Du revenu d'intégration accordé par le CPAS de sa commune en vertu de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (...) ».*

- 3) Les attestations en vue de l'application du tarif social de 2008 à 2010 fournies à Electrabel Customer Solutions par le CPAS, en septembre 2010, conformément à l'Arrêté royal du 28 juin 2009 relatif à l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture de l'électricité et du gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.
- 4) Le fait que le fournisseur d'énergie ne peut empêcher Madame K. de jouir de son droit pour seule raison que la date d'émission de l'attestation mentionne l'année 2010.
- 5) L'accord des consommateurs (conditions générales, chapitre IV i, 5°) qui prévoit que les fournisseurs s'engagent à « *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* »
- 6) Le fait qu'à défaut de dispositions particulières dans la loi sur le droit à l'intégration sociale, il est admis que l'action en paiement peut se prescrire par 5 ans comme « *pour ce qui est payable par année, ou à des termes périodiques plus courts* », conformément à l'article 2277 du code civil.

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du tarif social en faveur de Madame K. pour



sa fourniture en gaz et électricité à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2008 et au plus tard à la date d'entrée en vigueur du contrat d'énergie.

#### Réponse du fournisseur

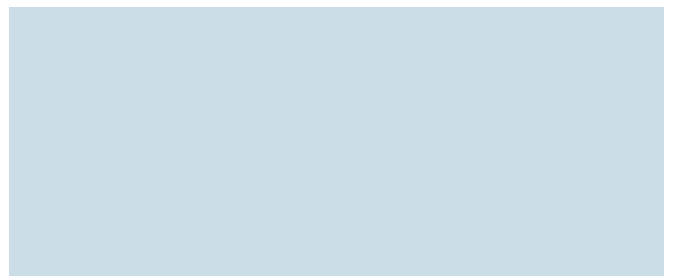
Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a accordé une suite partiellement favorable à la recommandation.

Pour l'énergie gaz, le fournisseur a procédé à l'application du tarif social depuis le début du contrat. La période du 31 mars 2008 au 3 mars 2009 a donc été rectifiée au tarif social.

Pour l'énergie électrique, le fournisseur n'a pas procédé à une rectification estimant que la première contestation du plaignant datait d'avril 2010 et que dès lors le délai de contestation était dépassé (12 mois) conformément à leurs conditions générales.

#### Commentaire du Service de Médiation

La réponse du fournisseur d'énergie n'apporte pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation. Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur la position exprimée dans sa recommandation et insiste sur le fait que le tarif social est un droit et que par conséquent il ne s'agit pas, dans le cas présent, de rectifier une facture mais avant tout de garantir un droit.







LE MÉDIATEUR DISPOSE  
DE LARGES POUVOIRS POUR  
EXAMINER LA PLAINTÉ

“

TRANSPARENCE

”

# l'Accord concernant le consommateur

## 6 AVIS - POLITIQUES

Le Service de Médiation a transmis le 1<sup>er</sup> octobre 2012 au Secrétaire d'Etat à l'Énergie et au Ministre chargé de la Protection des Consommateurs un avis relatif à « l'aboutissement de l'Accord sectoriel « le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ». Cet avis politique se trouve en annexe de ce rapport.

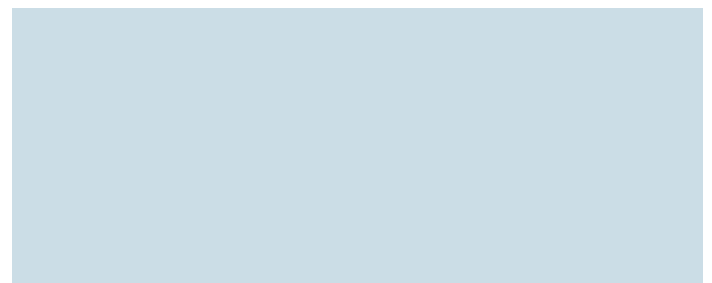
Cet avis découle des articles 5, §2/2 et 10, §11/2 de la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (Moniteur belge du 3 septembre 2012) qui déterminent que, sur proposition du Ministre compétent pour l'Énergie et du Ministre compétent pour la protection des Consommateurs, les dispositions formulées dans l'Accord sectoriel « le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » pour le 1<sup>er</sup> janvier 2013 soient complétées, de sorte que les points suivants, entre autres, soient réglés:



a) l'introduction de la faculté pour le consommateur d'exclure les factures de clôture et de décompte de la domiciliation bancaire éventuelle ;

b) la communication au consommateur de chaque modification des conditions du contrat à son détriment d'une telle façon que son attention y soit attirée explicitement en indiquant que ce changement lui octroie le droit de mettre fin au contrat dans un délai raisonnable sans préavis et sans frais.

Si les modifications à l'accord ne sont pas adoptées au terme de ce délai, le Roi fixe, par arrêté fixé après délibération en Conseil des Ministres, les obligations qui incombent aux fournisseurs d'électricité en matière de protection des consommateurs.

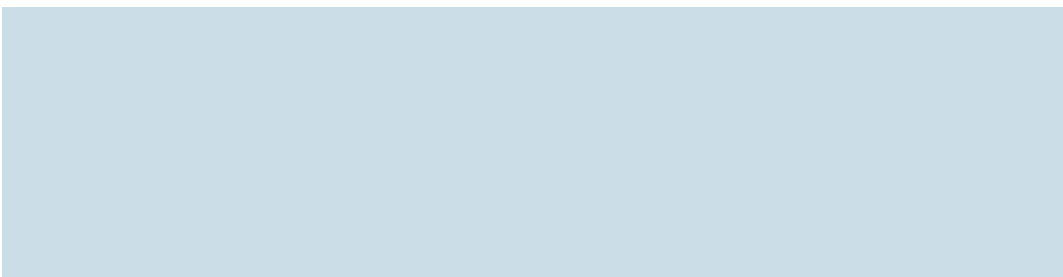




Ces propositions trouvent leur origine en tout ou en partie dans :

- Les dispositions légales de la loi du 25 août 2012 précitée, à savoir les articles 5 et 10 qui instaurent des obligations en matière de facturation pour les fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel (articles 5, §2/1 et 10, §11/1) et qui fixent des règles relatives au changement de fournisseur d'énergie (articles 5, §2/3 et 10, §11/3);
- L'avis politique du Service de Médiation N° 10.002 du 24 janvier 2011 (<http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/avis10002.pdf>), l'avis politique à la Commission Parlementaire de l'Economie du 11 mars 2011 : (<http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/Avis-Commission-Parlementaire-de-l-Economie-FR.pdf>) et l'avis politique relatif au troisième paquet énergie tel qu'envoyé le 25 octobre 2011 à la Commission Parlementaire de l'Economie (<http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/SME-avis-troisieme-paquet-energie-25-10-11.pdf>)

- La concertation que le Service de Médiation entretient régulièrement dans le cadre du groupe de concertation permanent avec les régulateurs et administrations concernés à savoir, les Directions générales Energie, Contrôle et Médiation, Régulation et Organisation du Marché du SPF Economie, le régulateur fédéral CREG, et les régulateurs régionaux VREG, BRUGEL et CWaPE.

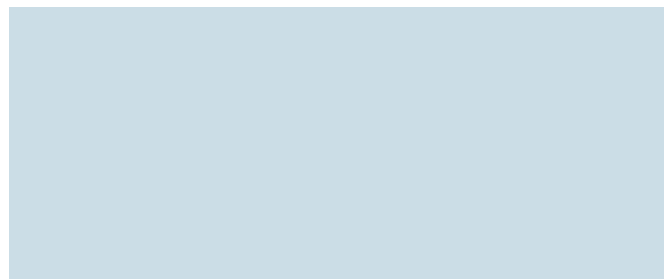




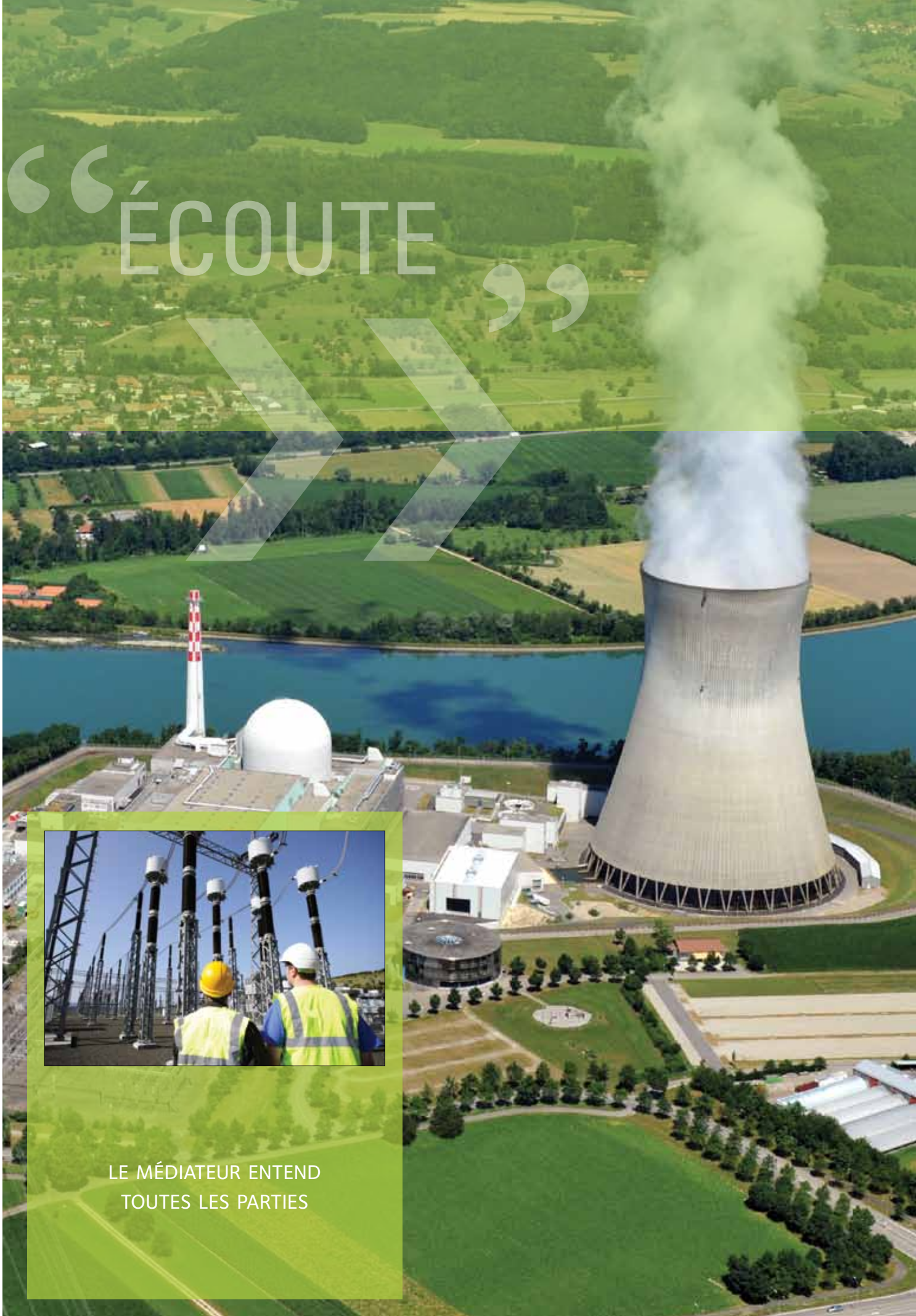
- Les conclusions de la Table Ronde/débat « A votre service. Vers une politique énergétique plus favorable au consommateur » que la Direction générale Energie du SPF Economie, PME, Classes moyennes de l'Energie a organisée avec le Service de Médiation le 8 décembre 2011 et qui a donné lieu à bon nombre de recommandations politiques (voir le document via : [http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/Conclusions\\_table\\_ronde\\_08122011.pdf](http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/Conclusions_table_ronde_08122011.pdf))
- L'avis N° 30 du 30 mars 2011 de la Commission des clauses abusives (C.C.A.) au sujet des conditions générales dans les contrats entre les fournisseurs d'énergie et les consommateurs (voir le document via : [http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA30\\_tcm326-132236.pdf](http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA30_tcm326-132236.pdf)).

Grâce à son expérience quotidienne de règlement des litiges et de mise à l'épreuve des pratiques commerciales des entreprises d'énergie par rapport aux dispositions de l'Accord, le Service de Médiation veut, avec les propositions d'adaptations/ajouts, apporter une contribution constructive à l'aboutissement et à l'amélioration des dispositions de l'Accord.

Enfin, le Service de Médiation est toujours disposé à discuter de ses propositions avec les parties concernées par l'Accord (les entreprises d'énergie, les autorités régulatrices et les Ministres compétents).



“ ÉCOUTE ”



LE MÉDIATEUR ENTEND  
TOUTES LES PARTIES

# Guichet unique



## 7

# TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION

## AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX

La loi du 8 janvier 2012 portant modification de la législation en matière d'électricité et de gaz naturel (Moniteur belge du 11 janvier 2012) précise en son article 41 que le Service de Médiation de l'Énergie travaille comme un guichet unique au sujet du traitement des plaintes. La répartition des questions et plaintes entre les services fédéraux et régionaux compétents, l'échange d'information et de renseignements entre les services et la création d'un groupe de concertation permanent entre ces services sont organisés conformément à l'article 27, §1bis de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

En outre, le Service de Médiation doit prévoir dans son règlement d'ordre intérieur une procédure pour régler les différences de point de vue et les manques de clarté au sujet des compétences fédérales et régionales en concertation avec les Régions compétentes.

Dès sa création, le Service de Médiation a immédiatement œuvré à la mise en place de conventions avec les autres services et régulateurs fédéraux et régionaux par lesquelles des procédures claires ont été convenues en vue du traitement des plaintes et de la répartition des questions.

Ces conventions et procédures relatives aux compétences fédérales et régionales concernant les questions et les plaintes, l'échange d'informations entre les ser-

vices et les régulateurs et la mise en route d'un groupe de travail permanent, tout cela est repris dans un règlement interne. Ces dispositions ont été approuvées par tous les services fédéraux et régionaux compétents pour l'Énergie.

### A. Interactions entre le Service de Médiation et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie

Le Service de Médiation de l'Énergie fonctionne comme un guichet unique pour les questions et les plaintes des clients finals. Bien que les régulateurs et les administrations fédérales disposent aussi d'un service de plaintes et/ou de litiges, le rôle du Service de Médiation est tout différent. Aussi bien en ce qui concerne le traitement des plaintes que le traitement des litiges, la tâche des régulateurs ou des administrations consiste à vérifier s'il est question de manquement à la législation énergie ou la législation des pratiques de marché ou de protection des consommateurs. Le Service de Médiation de l'Énergie a pour tâche principale la médiation entre les acteurs de marché et les utilisateurs finals. Le Service de Médiation de l'Énergie peut par conséquent intervenir de sorte qu'un règlement émerge, qui même si aucun manquement à la législation énergie ou à la législation des pratiques de marché et de la protection des consommateurs, n'est constaté, et qui est « plus juste ou plus équitable ».



Les régulateurs et les administrations fédérales compétents pour l'Énergie sont :

- Pour l'autorité fédérale :
  - o le Service de Médiation ;
  - o le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Énergie et en particulier :
    - la Direction générale du Contrôle et de la Médiation ;
    - la Direction générale Énergie
  - o la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG)
- Pour la Région flamande : le régulateur flamand du marché de l'Électricité et du Gaz (VREG) ;
- Pour la Région de Bruxelles-Capitale : la Commission de Régulation bruxelloise du Gaz et de l'Électricité (BRUGEL) ;
- Pour la Région wallonne : le Service de médiation régional pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Dans les locaux du Service de Médiation, plusieurs réunions du groupe de travail permanent ont été organisées avec les services fédéraux et régionaux et les régulateurs de l'énergie. Différents sujets ont été abordés tels que :

- Echange de données de plaintes au niveau belge et européen ;
- Discussion des procédures pour la conciliation de litiges aux différents niveaux d'administration ;
- Les modifications dans la législation fédérale au niveau des pratiques de marché et de la protection des consommateurs et, dans les règlements régionaux au niveau des obligations de service public sociales et environnementales ;
- Discussion de l'accord sectoriel des consommateurs et propositions d'adaptation et d'achèvement de celui-ci.

En outre, il y a eu aussi des contacts bilatéraux fréquents avec les régulateurs fédéraux et régionaux concernant leurs domaines de compétence.

Ces contacts étaient relatifs à :

- La formation et assistance au niveau des aspects techniques de la gestion du réseau, transparence et comparaison des prix et tarifs ;
- L'échange d'expériences au niveau de la résolution alternative de litiges ;
- L'avis et l'input au sujet de l'application et interprétation du règlement technique en ce qui concerne les données d'index par les gestionnaires du réseau de distribution et au sujet du règlement de responsabilité des gestionnaires de réseau en Flandres.

## B. Nombre de plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux

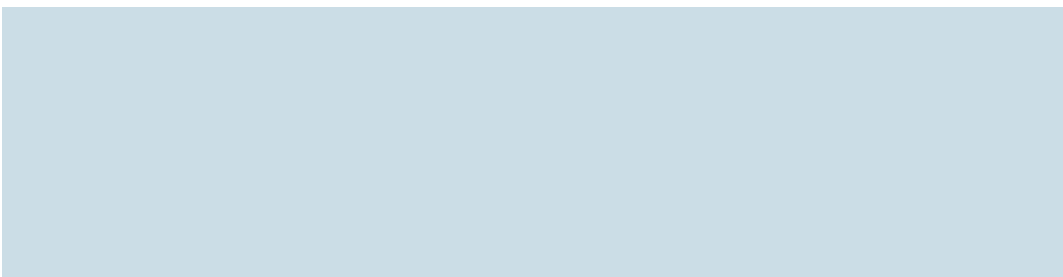
Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre et du type de plaintes reçues et traitées en 2012 par tous les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie.

Le Service fédéral de Médiation utilise ces données également pour le reporting à la Commission européenne relatif aux plaintes des consommateurs sur l'électricité et le gaz en Belgique.

Voici la liste exhaustive de ces instances de plaintes :

- le Service de Médiation de l'Énergie ;
- la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, 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 de Régulation bruxelloise du Gaz et de l'Électricité (BRUGEL) ;
- le Service de médiation régional pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Avec 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).

Les différentes instances de plaintes ont traité en 2012 10.474 plaintes de consommateurs relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel. Vous trouverez ci-dessous la subdivision par type de plainte:

### C. Nombre de demandes d'information

Le Service de Médiation est compétent pour le règlement alternatif des litiges et ne traite donc pas en principe de demandes d'information, excepté lorsque l'information a trait à la procédure de traitement des plaintes.

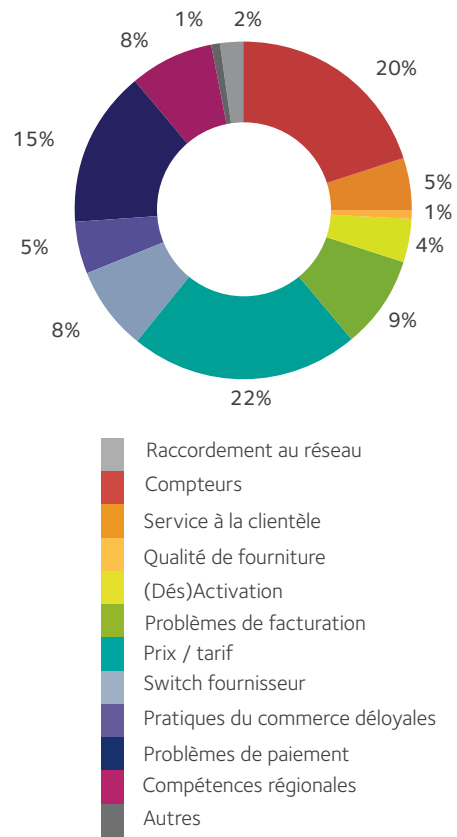
Le Service de Médiation reçoit nonobstant régulièrement des demandes d'information et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2012, ces demandes, orales et écrites, étaient au nombre de plus de 3.300, ce qui signifie en moyenne une quinzaine de demandes ou appels par jour ouvrable.

Le Service de Médiation essaie d'y répondre lui-même dans la mesure du possible ou à tout le moins d'orienter la personne vers les services fédéraux ou régionaux.

Les demandes d'information concernaient :

- 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 pour être raccordé (ou de nouveau raccordé)
- Les compétences des services fédéraux ou régionaux comme l'évolution des prix de l'énergie et des tarifs du réseau de distribution, la comparaison des prix entre les fournisseurs, les indemnités de rupture, les pratiques commerciales des fournisseurs, les tarifs sociaux...

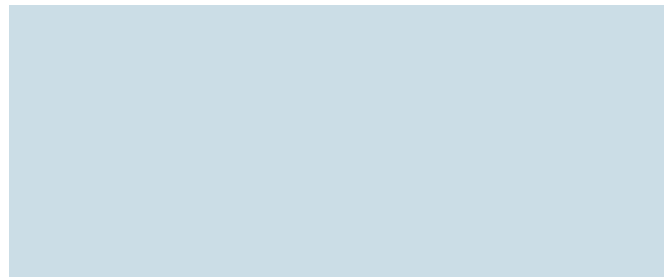
La réglementation européenne, et plus précisément le Troisième Paquet Energie stipule néanmoins que chaque



État-membre doit créer un guichet informatif unique. Dans le contexte belge, ce rôle est actuellement rempli par les différents acteurs fédéraux et régionaux parmi lesquels le Service fédéral de Médiation de l'Énergie dans le cadre du traitement des plaintes.

Le Service de Médiation reste dès lors partisan de mettre à exécution ce projet de guichet interfédéral d'information unique le plus vite possible qui pourra continuer à se construire sur l'expertise, entre autres, qui existe chez les différents régulateurs et administrateurs.

Au niveau fédéral, un tel guichet informatif et de renseignements pourrait être repris lors des discussions et des préparations politiques sur la création d'un Service fédéral de Médiation pour le Consommateur au sujet duquel les services sectoriels de médiation ont déjà eu une concertation préalable au sein de la CPMO avec le Ministre chargé de la Consommation.





LE MÉDIATEUR EXAMINE EN TOUTE  
IMPARTIALITÉ SI LA RÉCLAMATION  
EST VALABLE OU NON

“ IMPARTIAL ”



# 8

## AUTRES ACTIVITÉS

### DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

#### A. A l'échelle européenne :

- Diverses réunions du « Working group on Price transparency in EU Retail Energy Market » de la **DG Santé et protection des Consommateurs** (Commission européenne). Les résultats de ce groupe de travail sont disponibles via le lien [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/forum\\_citizen\\_energy\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm).
- Diverses réunions du « Working group on Vulnerable consumer » de la **DG Énergie** (Commission européenne). Les résultats à ce jour de ce groupe de travail se trouvent sur le lien [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/doc/forum\\_citizen\\_energy/2012111314\\_citizen\\_forum\\_meeting\\_working\\_group\\_report.pdf](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/2012111314_citizen_forum_meeting_working_group_report.pdf).

- **London Citizens' Energy Forum**, les 13 et 14 novembre 2012, le Service de Médiation de l'Énergie a participé à Londres à la cinquième réunion du Citizens' Energy Forum organisé par la Commission européenne.

Ce forum annuel s'intéresse la place du consommateur dans le marché de l'énergie.

Les résultats de cette rencontre et des groupes de travail préliminaires sont disponibles sur le lien suivant : [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/forum\\_citizen\\_energy\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm)

Les présentations du Forum sont disponibles sur le lien suivant :

[http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/doc/forum\\_citizen\\_energy/20121113\\_citizen\\_forum\\_meeting.zip](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20121113_citizen_forum_meeting.zip)

Un communiqué commun intitulé « A 2020 Vision for Europe's energy customers », une vision pour 2020 pour les clients européens du marché de l'énergie, a été présenté à l'occasion de ce Forum par le CEER (Conseil des régulateurs européens de l'énergie) et BEUC (Bureau européen des unions de consommateurs). Cette vision est aussi soutenue par NEON, l'association européenne des Ombudsmen Indépendants, dont fait ainsi partie le Service de Médiation de l'Énergie belge. Le texte intégral de ce communiqué est disponible sur la page du CEER ([http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_PAPERS/Customers/Tab3/CEER-BEUC%202020%20VISION-joint%20statement\\_Long.pdf](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab3/CEER-BEUC%202020%20VISION-joint%20statement_Long.pdf)). Vous trouverez ci –après le texte complet.

# Energy Forum



Cette vision pour l'avenir cherche à remettre le consommateur au centre du marché de l'énergie du futur, au travers de quatre principes. Ces principes sont la fiabilité, des prix raisonnables, la simplicité, et la protection allant de pair avec le renforcement des droits du consommateur comme acteur du marché. Pour réussir à transformer ces idées en actions concrètes, un dialogue permanent et des efforts communs entre les autorités nationales de régulation, les gouvernements, les consommateurs, l'industrie et les institutions européennes sont essentiels.

## A 2020 VISION FOR EUROPE'S ENERGY CUSTOMERS JOINT STATEMENT

London, 13 November 2012

Energy is a vital part of our lives; in order to ensure our wellbeing and to participate fully in society, we all need access to energy – for warmth, lighting, cooking and appliances. The energy sector has a significant responsibility because its decisions determine how energy needs are met, and at what economic and environmental cost. These decisions, by businesses, regulators and policy makers at both national and European levels, affect everyone – including future generations of residential energy consumers and other customers. This is a particularly significant time because the energy sector is embarking on a profound period of change – in how we produce, consume and transport energy – designed to promote a more sustainable energy sector.

CEER and BEUC have a vision of an energy sector that puts smaller customers first. A sector that engages with and understands the diverse needs of customers, from residential consumers, including the most vulnerable and those with low incomes, through to small businesses,

and delivers services that meet those needs. A sector that anticipates future needs and takes steps to protect the interests of current and future customers. A sector that uses resources efficiently, ensures that their activities translate into societal benefits, and offers all customers a fair and affordable deal for their services.

This vision can be characterised by four principles governing the relationship between the energy sector and its variety of customers: reliability, affordability, simplicity, protection and empowerment.

### Reliability

in the physical supply of energy, and in commercial systems and processes that provide continuous access and affect customer service levels, such as billing. It also means reliability in the processes that allow problems and disputes to be resolved transparently, fairly and quickly.

### Affordability

Such that charges are clear and kept to fair and reasonable levels for all customers, reflecting value for money at a level consistent with funding necessary investments to develop energy networks and to achieve energy policy targets (for example renewables), taking into account the real needs of customers. This can be secured through network regulation and other appropriate measures, if and when necessary, and by providing customers with effective choice over truly competitive offers and new, innovative services. Energy sector specific measures as well as wider social policies have an important role to play, especially for the poorest and more vulnerable.

### Simplicity

in how information is provided to customers, and especially residential consumers, such that it is easy for them to understand their bill and better manage their energy consumption, making the choices that are right for them. It also means simplicity and transparency in how processes that affect customers operate. Many customers, and especially many residential consumers, want to be able to take quick and simple decisions in energy markets.



**Protection and Empowerment**

to ensure access to energy supplies, and to guard against unfair commercial practices and unsatisfactory outcomes, recognising the diverse needs of customers, in particular the most vulnerable in society. For customers to be engaged, to take choices and to exercise their rights as energy customers, based on trust in and knowledge of how the energy sector operates. As responsibilities shift and consumers are increasingly expected to become more active in energy markets (through developments such as demand response, smart metering, micro-generation or energy efficiency measures), our Vision recognises their right to choose by whom and how their energy is to be provided and charged. Although this freedom could be framed by regulation, offering meaningful choice for customers, including residential consumers, is a key way to ensure their full protection.

This Vision has been developed through an initiative by CEER, the organisation of European Energy Regulators, involving a wide range of stakeholders through an interactive consumer conference. The conference was held in Brussels in June 2012, and included input by 37 consumer bodies from 20 countries, in addition to representatives from the energy industry, the European Commission and the European Parliament.

Many different organisations will have a role to play if this Vision is to be realised. It will require effective engagement and consultation, and decisive action over a number of years and at different levels. This is a modernisation exercise to create a sector where the European consumer truly comes first. We, the undersigned, put forward this Vision and commit to engage and act in ways that promote it. We will monitor our own progress over time, and ensure that we are open and accountable to our stakeholders. Through this commitment, we will seek to ensure that the energy sector in 2020 delivers significantly better for consumers than it does today.

- Réseau 'National Energy Ombudsman Network – NEON'



Lors du London Citizens' Energy Forum de 2011, le Réseau NEON avait été créé.

Le Réseau européen des Services de Médiation indépendants de l'Énergie (NEON) s'est réuni à trois reprises en 2012 : le 24 avril 2012 et le 6 juillet 2012 à Bruxelles et le 28 septembre 2012 à Paris.

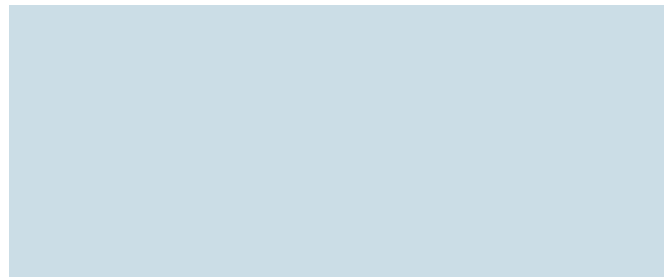
**NEON** est un réseau européen indépendant, non marchand, constitué de médiateurs et de services de médiation dans le secteur de l'énergie, reconnu comme un service indépendant de Résolution Alternative de Litiges (ADR : Alternative Dispute Resolution) dans les différents pays, en accord avec les Directives CE 2009/72 et 73.

**Les objectifs de NEON**

- o promouvoir l'ADR en Europe en accord avec les recommandations de la Commission et les Directives de l'UE
- o favoriser et renforcer la protection et les intérêts du consommateur d'énergie
- o représenter les membres au niveau européen et faire le lien avec les intervenants européens dans les domaines de l'énergie et de la consommation
- o faciliter l'échange d'information, l'expérience et les bonnes pratiques entre les membres

**Les valeurs de NEON**

- o **Indépendance** : nos services sont complètement indépendants des entreprises dont nous traitons les plaintes ; elles n'ont pas de contrôle de nos activités, ce qui garantit notre impartialité





o **Transparence** : nous publions des rapports annuels, des recommandations, des détails sur notre financement et des indicateurs de performance

o **Respect** des principes d'équité

o **Efficacité**

o **Prise en considération** de toute législation, contrat, réglementation pertinents et des codes de conduite ou de pratique

### Les activités de NEON

Nous traitons les litiges du consommateur, sans discrimination en tenant compte de notre régulation nationale et de la législation, et nous accordons une attention particulière aux consommateurs vulnérables.

Notre service est **gratuit** pour le consommateur.

Nous acceptons 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 non répondues dans le délai imparti.

Nous utilisons différents processus de résolution des litiges incluant l'arrangement à l'amiable, les recherches et les recommandations.

Nous travaillons avec les autorités nationales et les régulateurs pour améliorer l'expérience de la protection des consommateurs des clients du secteur énergétique.

- Congrès de **CEDEC** (European Federation of Local Energy Companies) les 20 et 21 mars 2012 « Connecting Customer to climate » et « How local energy companies invest and facilitate the future ». <http://www.cedec.com/events/Index/59>

### B. A l'échelle fédérale :

- Diverses réunions et assemblée générale de la concertation permanente des médiateurs (CPMO) le 7 décembre 2012.

Les internautes trouvent sur le nouveau portail [www.ombudsman.be](http://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.

Tous les ombudsmans présents sur ce site respectent les "10 commandements" :

1. un ombudsman traite la réclamation d'une personne à l'égard d'un service administratif ou d'une entreprise lorsque celui-ci n'est pas parvenu à trouver une solution,
2. l'ombudsman est indépendant,
3. l'ombudsman travaille gratuitement,
4. l'ombudsman se base sur les textes légaux et réglementaires, mais il tient compte également de l'égalité entre les citoyens,
5. l'ombudsman est tenu au secret professionnel,
6. l'ombudsman dispose de larges pouvoirs pour examiner la plainte,
7. l'ombudsman entend toutes les parties,
8. l'ombudsman examine en toute impartialité si la réclamation est valable ou non,
9. l'ombudsman formule des recommandations à partir des réclamations,
10. l'ombudsman publie un rapport annuel à la disposition de tous.



L'ombudsman ne contraint pas, tel un juge, les administrations et les services pour lesquels il est compétent à suivre ses propositions. Il convaint et négocie avec son autorité morale.

Une récente étude universitaire a démontré qu'en moyenne, 80% des plaintes fondées trouvent une issue positive pour le citoyen.

- Diverses réunions visant au suivi de la plate-forme Belmed



Le 6 avril 2011, le SPF Economie a lancé la plate-forme en ligne du règlement des litiges de consommation ([www.belmed.fgov.be](http://www.belmed.fgov.be)). Le Médiateur fédéral de l'énergie a été parmi les premiers partenaires de Belmed.

Cette plate-forme 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 où tenter une médiation avec un tiers neutre. Plus de 70.000 internautes ont déjà visité le volet informatif (dont notamment les questions fréquentes, les conseils, les cas vécus, les modèles de lettres-types...) depuis le lancement de Belmed. Le Médiateur de l'énergie a reçu 46 plaintes depuis sa création.

- Participation au Comité de Pilotage de la Campagne du SPF Economie « Gaz et électricité : osez comparer ! » Plus d'informations via le lien : [http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Energie/Facture\\_energie/osez\\_comparer/](http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Energie/Facture_energie/osez_comparer/)

### C. A l'échelle régionale

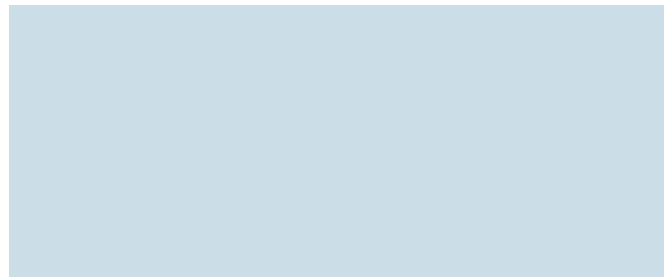
Le Service de Médiation fédéral a également participé à plusieurs initiatives régionales organisées par le secteur de l'énergie.

#### i. En Flandre :

- o Présentation du plan d'entreprise 2012 du VREG le 20 janvier 2012
- o Audience le 15 février 2012 de la Commission de la Politique de logement, la Politique de la ville et l'Énergie du Parlement flamand sur l'évaluation des obligations de service public sociales.
- o Participation au groupe de travail Energie & Armoede le 26 octobre 2012 et le 21 décembre 2012.
- o Organisation par le «Samenlevingsopbouw» le 21 décembre 2012 d'un panel d'administrations locales et du gouvernement flamand au sujet de la pauvreté énergétique en 2013.

#### ii. En Wallonie :

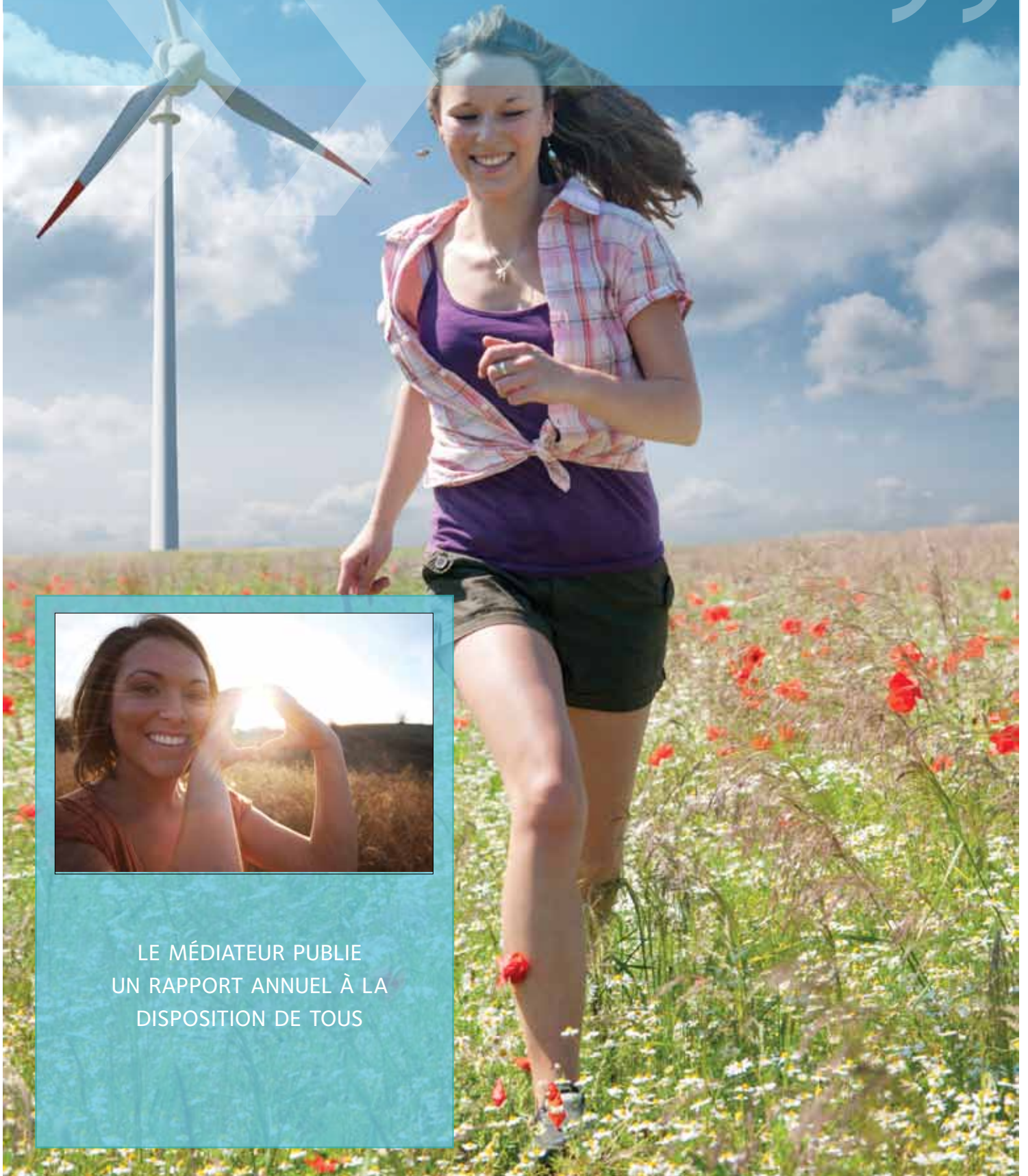
- o Rencontre thématique organisée à Namur par la CWaPE « La régulation du secteur de l'énergie » le 12 octobre 2012.



“

# RAPPORT ANNUEL

”



LE MÉDIATEUR PUBLIE  
UN RAPPORT ANNUEL À LA  
DISPOSITION DE TOUS



# 9

## 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 :

- 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 et du Parlement wallon ainsi que du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- aux services de la Commission européenne DG Energy et DG Health and Consumers ;
- à la Direction générale de l'Énergie, la Direction générale du Contrôle et de la Médiation et de la Direction générale de la Régulation et de l'Organisation du Marché du SPF Economie, 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 de Médiation régional 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 également envoyé sur simple demande et gratuitement à toute personne en faisant la demande. Vous pouvez également le consulter sur le site du Service de Médiation de l'Énergie :

[www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)

[www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be)

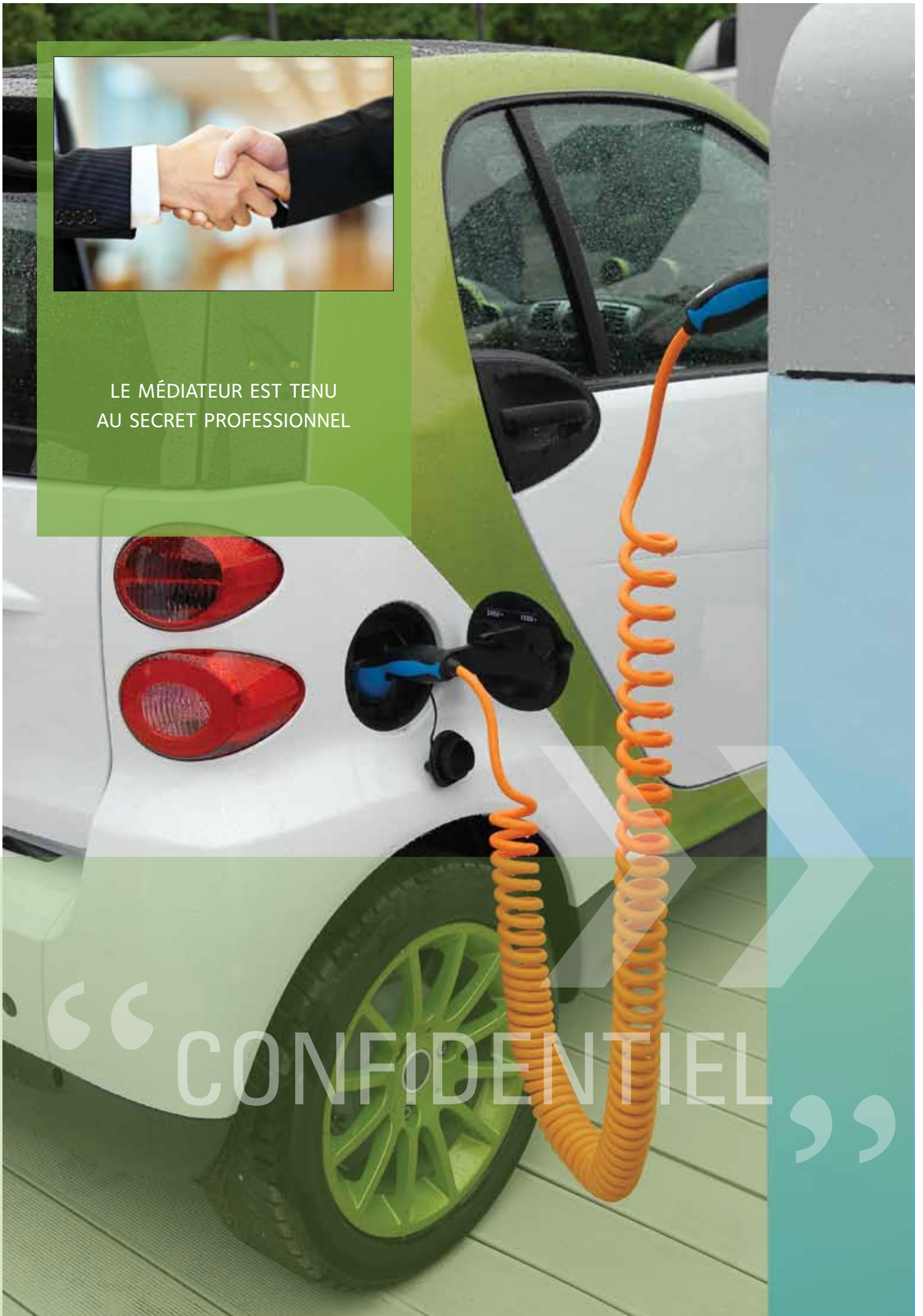
2012





LE MÉDIATEUR EST TENU  
AU SECRET PROFESSIONNEL

“ CONFIDENTIEL ”



# 10

## ANNEXE

### AVIS 12.004

#### Sur l'aboutissement de l'accord sectoriel "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz"

##### Accord + ajouts par le service de médiation

Les dispositions de cet accord sont considérées comme des usages honnêtes au sens de l'article 86 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur

Les parties cosignantes/ les entreprises d'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseau) s'engagent à respecter de manière stricte et à exécuter les dispositions qui sont d'application pour leurs activités.

La Direction générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie veillera, en application de la loi susmentionnée, à l'application correcte de cet accord et du Code de conduite joint en annexe.

Les services publics chargés de traiter des plaintes et qui constatent, dans le cadre de leurs activités, des infractions audit accord sont censés les dénoncer à la DGCM du SPF Économie ou aux autorités judiciaires.

##### Commentaires + modifications du service de médiation

Renvoi à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Il est recommandé que les gestionnaires de réseau souscrivent également à cet accord. Selon la jurisprudence, ils sont également soumis à la loi du 6 avril 2010.

Les infractions éventuelles sont signalées à la DGCM.



## I. Transparence des prix

Afin de stimuler la transparence des prix, les fournisseurs s'engagent à reprendre à titre indicatif sur leur site web un simulateur des prix selon les modalités suivantes :

- les données à remplir par le consommateur sont limitées au strict nécessaire, à savoir: le code postal ou la commune, la consommation annuelle estimée ou historique, la composition du ménage et le choix éventuel d'une formule de prix bien déterminée

Sans préjudice d'éventuelles sanctions prévues dans la loi, le fournisseur qui n'applique pas le tarif social fédéral à partir de la date où l'allocation ou l'indemnité est accordée par l'instance de paiement concernée, alors qu'il est informé par toute voie de droit que le consommateur y a droit, se rend coupable de pratiques déloyales au sens de l'article 86 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

- la simulation des prix se fait sur la base des données les plus récentes, avec mention des mécanismes et des paramètres d'indexation des prix les plus récents.

Le simulateur des prix mentionne la formule éventuelle d'adaptation des prix. Si le prix dépend d'un mécanisme d'indexation, la simulation se fait sur la base de l'indexation (mensuelle) la plus récente.

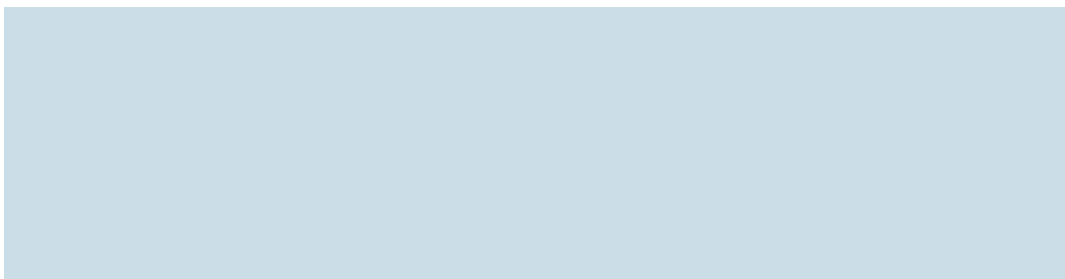
Les fournisseurs sont libres de compléter les résultats de la simulation des prix par des données promotionnelles. Dans ce cas, les conditions essentielles et la durée de la promotion sont clairement indiquées.

- Le consommateur doit avoir la possibilité d'imprimer ou de sauvegarder le résultat de la simulation des prix sur un support durable.<sup>1</sup>

En plus, les données introduites par le consommateur ainsi que la date à laquelle la simulation a été faite doivent pouvoir être reproduites.

La non application du tarif social à partir de la date où l'allocation ou l'indemnité est accordée par l'instance de paiement concernée, est considéré comme une pratique de commerce déloyale.

<sup>1</sup> support durable : tout moyen permettant au consommateur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière rendant cette information aisément accessible lors d'une utilisation ultérieure pendant un délai adapté aux fins auxquelles l'information est destinée et permettant une reproduction inchangée de l'information sauvegardée.



- le résultat de la simulation est reproduit à titre indicatif pour les différentes formules de prix selon les dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur ; "all-in", à savoir la somme des différents éléments du prix, en ce compris la redevance du compteur et la TVA. Pour autant que la simulation indique le prix total, rien n'empêche les fournisseurs de reprendre en annexe de manière séparée les composantes du prix.

Ces dispositions s'appliquent également aux cartes tarifaires des fournisseurs. Les fournisseurs veillent à ce que cette simulation des prix individualisée puisse aussi être demandée gratuitement via d'autres médias, dont le téléphone, la poste ou le fax et que lors de chaque simulation de prix, il soit également fait référence aux simulateurs de prix des régulateurs régionaux.

## II. Techniques de marketing et de vente

En plus des dispositions relatives à la vente à distance, telles que réglées au chapitre III section 2 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et par la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, le transfert vers un autre fournisseur ou le changement de contrat auprès du même fournisseur ne peut se faire qu'au moyen d'un contrat écrit et signé.

Sans préjudice des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le fournisseur mentionne déjà, lors du contact téléphonique, les possibilités, le délai et la façon dont on peut renoncer et il confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur. La confirmation indique, sans préjudice des dispositions relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, de manière claire et intelligible:

- la date de début et de fin si besoin et la façon dont a été conclu le contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,

Le prix « all-in » signifie aussi TVA incluse.

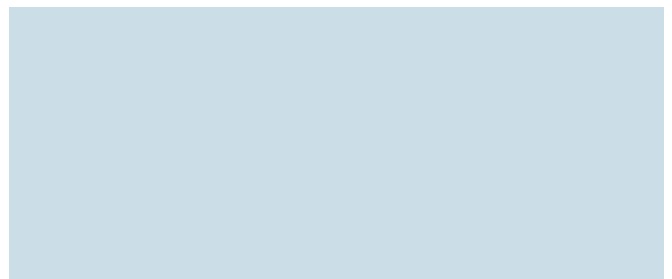
Les consommateurs peuvent vérifier les offres de prix des fournisseurs en utilisant les simulateurs de prix des régulateurs régionaux.

Renvoi à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Renvoi à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Recommandation C.C.A.

Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5 et 10).



- la durée du contrat le délai de préavis et la mention qu'aucune indemnité de rupture n'est due en cas de rupture sous réserve du respect du délai de préavis d'un mois,
- la mention du code EAN<sup>2</sup>,
- la date prévue du switch,
- les données de contact (l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et de fax du service clientèle) si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas, sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits.

L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable.

Le contrat n'est contraignant et l'ordre de switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite par le consommateur et qu'après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables.

Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise<sup>3</sup> du vendeur doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé.

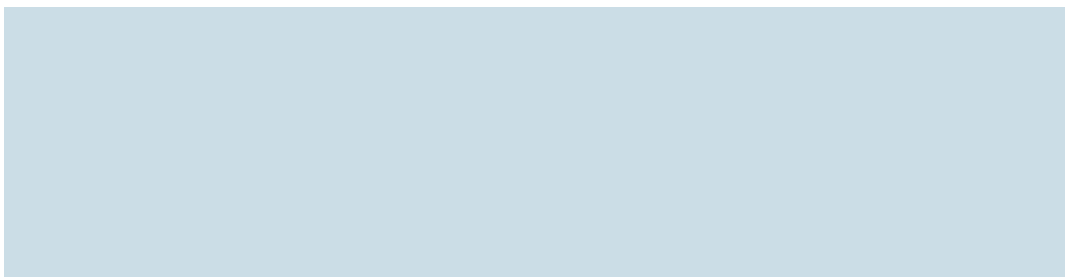
Le vendeur mentionne déjà, préalablement à la signature du contrat, les possibilités, le délai et la façon dont on peut renoncer et transmet au consommateur une première fois immédiatement lors de la signature un exemplaire original clairement lisible du contrat signé par les deux parties.

2 Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire de réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

3 On entend par ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur, toutes les pratiques de vente qui n'ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance. En font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d'autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas au fournisseur, ...

Eclaircissement de ce qui précède.

Recommandation C.C.A.



Conformément à la réglementation, le fournisseur confirme par la suite le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation mentionne de manière claire et intelligible :

- la date de début et de fin si besoin et le lieu de conclusion du contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,
- la durée du contrat, le délai de préavis et la mention qu'aucune indemnité de rupture n'est due en cas de rupture sous réserve du respect du délai de préavis d'un mois ;
- la mention du code EAN<sup>4</sup>,
- les données de contact (l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et de fax du service clientèle) si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut recevoir sur simple demande une copie du contrat signé par lui.

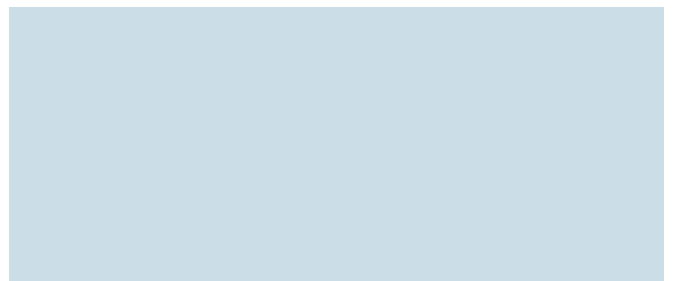
Le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de la confirmation du fournisseur ou à compter de la réception de la copie demandée par le consommateur du contrat signé par lui.

Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu :

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées.
- En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée.

4. Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire de réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5 et 10).



- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent. Outre le respect des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, les fournisseurs s'engagent à appliquer les dispositions du code de conduite (annexe 1) afin de mieux protéger le consommateur contre des techniques de vente abusives et agressives.

Ce code de conduite fixe des règles de comportement pour les fournisseurs et les agents commerciaux et / ou leurs préposés lors de la prise de contact avec les consommateurs et de la conclusion du contrat, ainsi que des précisions relatives aux informations qui doivent être fournies au consommateur.

### III. Changement de fournisseur d'électricité et de gaz

#### 1. Un switch aisé

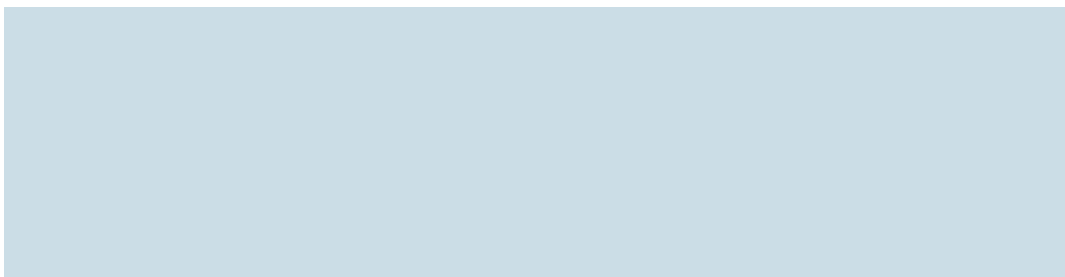
Les fournisseurs s'engagent à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un changement de fournisseur d'électricité et de gaz n'entraîne des conséquences négatives pour le consommateur, comme le paiement de dédommagements pour renonciation non conforme du contrat en cours.

Il ne peut dès lors jamais être exigé du consommateur des indemnités ou d'autres frais du moment que le délai de préavis d'un mois est respecté (un mois étant assimilé à 30 jours calendrier).

Afin d'atteindre cet objectif, le futur fournisseur annonce toujours le switch au fournisseur actuel (sauf demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite) avec le respect du préavis d'un mois. La demande de changement par le nouveau fournisseur auprès du gestionnaire de réseau de distribution concerné est considérée comme une résiliation correcte et faite à temps, dans le cadre de l'article 18 § 2/3 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de l'article 15/5bis, §11/3 de la loi du 12 avril 1965 relative au transport des produits gazeux et autres par canalisations.

Renvoi à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, § 2/3 et 10, § 11/3).



Le nouveau fournisseur règle **donc** pour le nouveau client la résiliation de son contrat en cours auprès de l'ancien fournisseur. Il n'est déchargé de cette tâche que par une demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite.

Le nouveau fournisseur veille à ce que le changement se déroule correctement et à ce que le nouveau contrat de fourniture ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation **d'un mois**, sauf demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite. Il prend le soin nécessaire pour que le traitement des formalités administratives avec l'ancien fournisseur se déroule en toute correction, sans porter préjudice au consommateur.

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

Dans le cas du nouveau fournisseur:

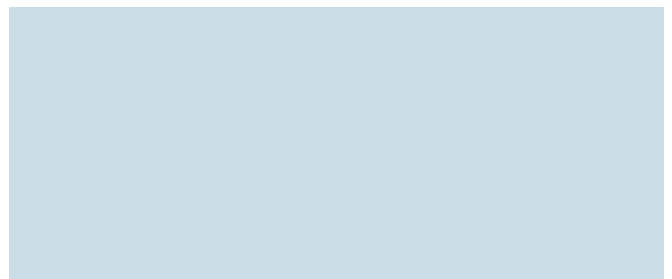
- éviter d'avoir deux contrats de livraison avec deux fournisseurs différents;
- éviter les "transferts" incorrects.

Dans le cas de l'ancien fournisseur:

- **ne pas de produire** des décomptes finaux **plus de 6 semaines** après la réception des données de comptage de la part du gestionnaire de réseau; dans le cas contraire, le fournisseur sera redevable d'une indemnité de 50 EUR par mois entamé qui dépasse le délai des 6 semaines ;
- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.

Engagements du nouveau fournisseur lors de la conclusion d'un contrat de livraison avec un nouveau client, consommateur (indépendamment des aspects techniques qui vont de pair avec un transfert):

Les factures de clôture doivent être rédigées et envoyées endéans les 6 semaines après le switch, faute de quoi le fournisseur sera redevable d'une indemnité de 50 EUR par mois entamé qui dépasse le délai des 6 semaines. Le délai de 6 semaines concorde avec la réglementation flamande comme prévu dans le règlement technique et respecte également le règlement wallon (facture endéans les 60 jours). Il n'y a pas de délai prévu dans la réglementation bruxelloise pour l'établissement des factures





1. Sauf en cas de mandat exprès et écrit contraire de la part du consommateur figurant dans un document distinct, le nouveau fournisseur fait en sorte que le nouveau contrat de livraison ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation **d'un mois**.

Avant que le consommateur ne charge expressément le nouveau fournisseur de mettre fin prématurément à son contrat, de la manière stipulée ci-dessus, le nouveau fournisseur attire son attention très clairement sur le respect du délai de préavis **d'un mois**.

2. Le nouveau fournisseur chargé de la cessation/résiliation du contrat en cours du consommateur auprès de l'ancien fournisseur accepte d'être responsable de tous les préjudices que subirait le consommateur par le fait du nouveau fournisseur.

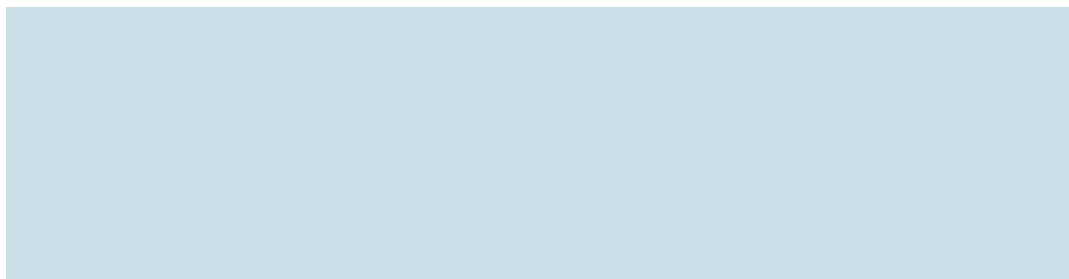
À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à:

1. envoyer au client transféré un seul décompte final dans un **délai de 6 semaines après réception des données de comptage du gestionnaire de réseau de distribution** et sous réserve de rectification de ces données par les parties intéressées. Ce décompte final comprend tous les frais et avances, à l'exception des rectifications rétroactives de tarifs, redevances, suppléments et cotisations ;
2. rembourser le consommateur d'un crédit éventuel doit avoir lieu dans les 15 jours calendrier à dater de la réception du décompte final, **faute de quoi des intérêts au taux d'intérêt légal sont imputés à partir du 15<sup>ème</sup> jour calendrier après réception du décompte final ou de la facture de clôture**.
3. ne pas facturer au consommateur transféré, à l'exception d'un seul décompte final, des frais administratifs pour autant que la cessation du contrat a eu lieu dans le respect du **délai de préavis d'un mois**.

## **2. Indemnités de dédommagement pour résiliation non conforme d'un contrat**

1. L'indemnité de dédommagement pour résiliation non conforme d'un contrat ne peut pas dépasser 50 EUR.

Le consommateur a droit à des intérêts lorsqu'il perçoit un remboursement à la suite d'un décompte final ou d'une facture de clôture trop tardivement (après un délai de 15 jours à partir de la réception de la facture).



En cas de renouvellement tacite d'un contrat à durée déterminée, le consommateur peut résilier son contrat à tout moment sans indemnité en prenant en considération le délai de préavis d'un mois.

L'indemnité de dédommagement éventuelle suite à une rupture non conforme d'un contrat est valable par convention entre le fournisseur et le consommateur indépendamment du fait que cette convention prévoit la fourniture aussi bien d'électricité que de gaz naturel ou d'un autre service et du fait que cette convention a été signée au même moment ou pas.

2. Une résiliation par le fournisseur pour défaut de paiement ne peut pas donner lieu au paiement d'une indemnité de dédommagement ou d'une indemnité de résiliation pour cessation ou résiliation non conforme du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires liés directement à la résiliation ne peuvent pas davantage être facturés.

3. Si la date réelle de switch ne correspond pas à la date de switch demandée, aucune indemnité de dédommagement ne peut être facturée pour résiliation non conforme. L'ancien fournisseur continue de fournir aux mêmes conditions.

Si le fournisseur décide unilatéralement d'arrêter le contrat anticipativement, il doit alors spontanément créditer ou payer une indemnité de dédommagement au consommateur, à savoir 50 EUR par convention, à moins que le consommateur ait demandé lui-même dans un document séparé, de manière expresse et écrite de mettre fin à son contrat.

Aucune indemnité de dédommagement ou autres frais ne peuvent être portés en compte lorsque le consommateur souhaite changer de contrat d'énergie chez le même fournisseur à condition de respecter le délai de préavis d'un mois ou sur proposition du fournisseur lui-même.

Il n'est pas appliqué de TVA sur les indemnités de dédommagement ou autres frais relatifs à la rupture d'un contrat.

Si le contrat est résilié de manière non conforme (non-respect du délai de préavis d'un mois) alors une indemnité de dédommagement maximale de 50 EUR est facturée. Dans la règle, cela doit être évité en tenant compte du délai de préavis d'un mois à la date du switch. Mais certaines situations peuvent se produire où le consommateur veut absolument changer de fournisseur sans respecter le délai de préavis d'un mois.

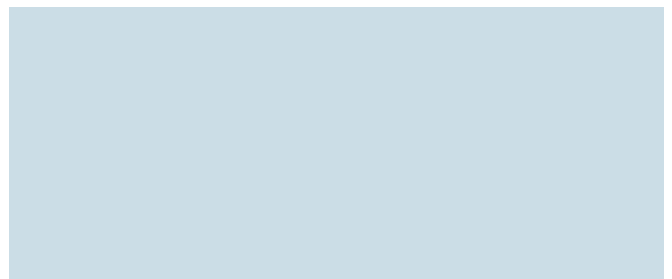
Le même règlement est d'application lors de reconduction tacite des contrats de service (résiliation sans frais sous réserve du respect du préavis d'un mois).

Pas de double indemnité de dédommagement lorsque le consommateur a conclu un contrat d'énergie aussi bien pour l'électricité que pour le gaz naturel et qu'il désire le résilier même sans respecter le délai de préavis d'un mois.

Il est accordé les mêmes droits au consommateur qu'au fournisseur lorsque ce dernier met fin au contrat anticipativement.

Interdiction de porter en compte des frais lorsque les clients changent de contrat d'énergie chez le même fournisseur.

Concerne l'application de la réglementation fiscale.



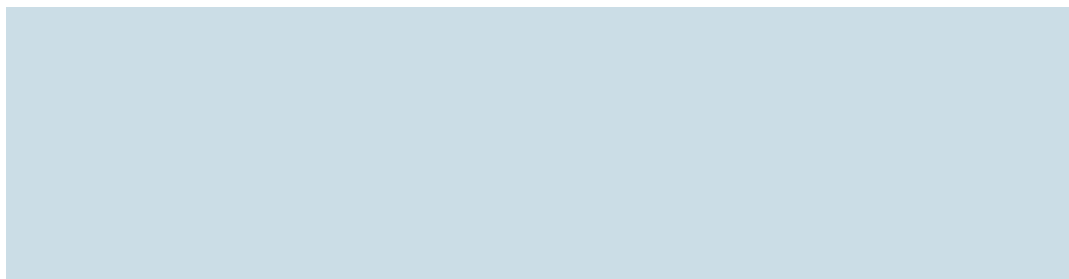
### III. bis. Déménagement

1. Après un déménagement, le contrat de fourniture est exécuté à la nouvelle adresse du consommateur, sauf si le consommateur résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement en raison d'un déménagement à l'étranger ou dans une autre Région, d'un déménagement dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel ou en raison du fait que le consommateur va habiter chez un autre consommateur qui a déjà un autre contrat de fourniture. Une telle résiliation du contrat de fourniture ne peut toutefois pas entraîner la facturation d'une indemnité de rupture et/ou indemnité de résiliation pour cessation prématurée du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires ne peuvent pas davantage être facturés. Aucune indemnité de dédommagement ou d'autres frais ne peuvent être portés en compte lorsque le consommateur change de fournisseur ou de contrat d'énergie à l'occasion d'un déménagement.

2. Après communication de son déménagement par le consommateur, sauf avis explicite contraire dudit consommateur, le fournisseur cesse toute facturation ou imputation de frais de consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. La date de déménagement peut être mentionnée sur le document de déménagement du régulateur régional qui est mis à disposition par le fournisseur et qui a été signé aussi bien par le consommateur que par le nouvel occupant ou propriétaire. A défaut d'un document signé par les deux parties, la date de déménagement peut être prouvée par tous les moyens de droit public par le consommateur ou être déterminée via un message du nouvel occupant ou de son fournisseur.

Pas d'indemnité de dédommagement pour les clients qui, lors d'un déménagement, restent chez le même fournisseur qu'ils conservent le même contrat d'énergie ou pas. Le respect rigoureux du délai de résiliation d'un mois suscitera en effet bien des charges administratives au fournisseur et au consommateur en cas de déménagement.

La réglementation actuelle offre une protection insuffisante aux consommateurs qui déménagent. Dans cette proposition, on tient compte de deux paramètres : la date de déménagement et les données de comptage à la date du déménagement.



3. Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les données de compteur, relevées à la date de déménagement et mentionnées sur le document signé par le consommateur et le nouvel occupant ou propriétaire. A défaut du document signé par les deux parties, ou si les données de comptage sur ledit document ne semblent pas correctes, les données de comptage sont estimées par le gestionnaire de réseau. Les données de comptage estimées peuvent être contestées par tous les moyens de droit commun auprès du gestionnaire de réseau ou via le fournisseur auprès du gestionnaire de réseau. Le consommateur ou le fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de contrôler les données de compteur sur place.

En cas d'absence d'une signature d'un nouvel occupant, d'un propriétaire ou d'une personne habilitée à avaliser l'effectivité des données de consommation, le fournisseur ne peut y trouver prétexte pour poursuivre la facturation. Le fait que le point d'accès ne soit pas encore attribué à un nouvel habitant/propriétaire ou un nouveau fournisseur ne peut en aucun cas constituer un prétexte pour poursuivre la facturation.

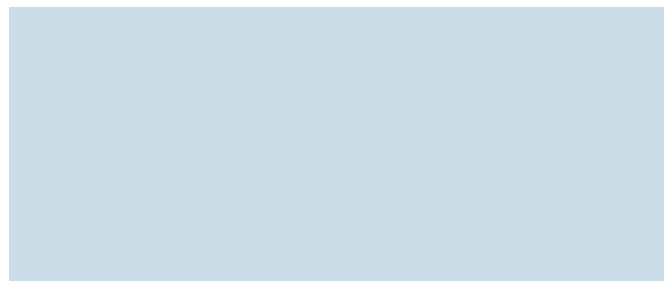
La facture de clôture est établie dans un délai maximal de 6 semaines à partir de la communication de la date de déménagement. Si ce n'est pas le cas, le fournisseur est redevable d'une indemnité de 50 EUR par mois commencé qui dépasse le délai de 6 semaines. Après ce délai de 6 semaines, le fournisseur ne peut plus établir que des factures de correction en faveur du client à moins que la rectification ne soit le fait de tierces parties. Dans ce dernier cas, un délai de rectification prévaut tel que déterminé dans la réglementation applicable.

Le principe est qu'après la date du déménagement, aucune facturation ne puisse se faire à l'ancien habitant. Cette consommation doit être à charge du nouvel habitant ou propriétaire.

Pour fixer la date de déménagement et les données de comptage, on travaille de préférence avec un document de déménagement mis à disposition par le régulateur régional et qui est signé aussi bien par l'ancien que le nouvel habitant ou propriétaire. A défaut de ce document ou si celui-ci est incomplet, tous les moyens de droit public (contrat de location, extrait du registre de la population, avis d'expulsion...) sont permis pour déterminer la date de déménagement. En cas de manque de données de comptage ou de discussion à leur sujet, les données de comptage sont estimées par le gestionnaire de réseau à la date du déménagement sur base des règles des règlements techniques. Ces données de comptage estimées peuvent à leur tour être contestées par les utilisateurs du réseau/consommateurs et enfin les consommateurs ou les fournisseurs peuvent contrôler sur place les relevés de compteur.

Recommandation C.C.A.

Le délai de six semaines provient du règlement technique du Gouvernement flamand et respecte également la réglementation wallonne (facture dans les 60 jours après le relevé de compteur ou l'estimation). Dès que le fournisseur a connaissance (de manière écrite ou téléphoniquement) de la date de déménagement, il doit immédiatement faire le nécessaire pour obtenir les données de comptage (via un document de déménagement ou une estimation du gestionnaire de réseau) si pas une indemnité de 50 EUR par mois dépassant le délai de six semaines est due. En outre, la facture de clôture se doit d'être correcte. Des corrections de factures de clôture ne peuvent avoir lieu qu'en cas de contestation de la date de déménagement et des données de comptage (estimées).



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.

5. Début d'un nouveau contrat suite à un déménagement. Lorsqu'un consommateur à l'occasion d'un changement de client, d'un déménagement ou d'une autre destination d'un logement, ... vers un autre logement débute un nouveau contrat pour ce logement après la date de reprise, le fournisseur doit veiller à ce que la reprise se fasse en utilisant cette date de reprise et les données de comptage corrects. En cas de renonciation ou de non-confirmation du contrat, le consommateur doit être informé aussi vite que possible qu'il doit débiter un nouveau contrat auprès du fournisseur de son choix. Le fournisseur ne comptera en aucun cas une indemnité en cas de reprise par un autre fournisseur. La consommation jusqu'à la reprise par le nouveau fournisseur lui est facturée au tarif le plus avantageux.

En cas de changement de client lors d'un déménagement ou vente, il n'y a actuellement pas de règlement ou de sanction en cas de renonciation à un contrat que le nouvel habitant ou propriétaire s'engage pour son nouveau logement auprès d'un nouveau fournisseur.

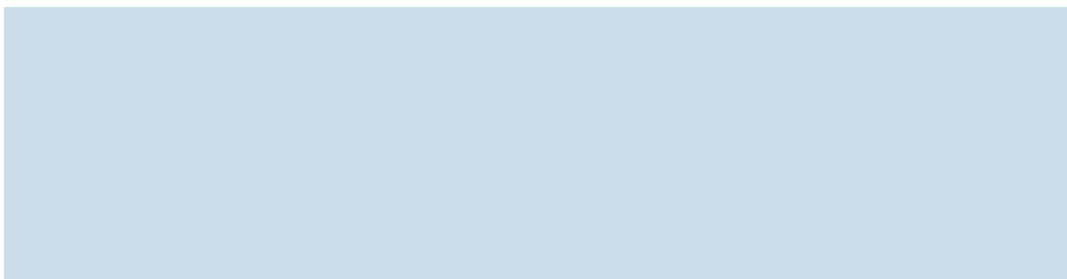
#### IV. Conditions générales

##### IV.i Conditions générales équilibrées et équitables

Les fournisseurs veillent, dans leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières avec les consommateurs, à l'équilibre contractuel entre les droits et les obligations mutuels des parties respectives.

Afin de garantir à l'avenir un équilibre juridique et économique dans la relation contractuelle avec le consommateur, les fournisseurs s'engagent à intégrer sans équivoque le contenu des dispositions ci-dessous dans leurs conditions générales et, le cas échéant, dans les conditions particulières, et / ou à modifier ces conditions afin de rencontrer les objectifs suivants:

- garantir et assurer un équilibre correct, dans le contrat de livraison, sur le plan de la répartition de la responsabilité entre le fournisseur, le **gestionnaire de réseau** et le consommateur;
- garantir des délais de paiement et de plainte suffisamment longs;



- garantir des délais de résiliation et des possibilités de paiement suffisamment flexibles où le consommateur peut choisir la date de paiement des factures d'énergie.

À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit :

1. Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer une faute ou négligence quelconque au consommateur.

2. Ne pas reprendre des clauses qui limitent excessivement la responsabilité pour leurs propres engagements en temps, montants ou nombres de sinistres vis-à-vis du consommateur sauf en cas de force majeure. La force majeure ne peut être assimilée à des cas intentionnels ou de faute grave, d'impossibilité de s'approvisionner en électricité ou des problèmes de qualité de livraison, des grèves pour lesquelles un préavis a été déposé. Pour des problèmes qui sont imputables au réseau, le fournisseur renvoie aux obligations et responsabilités propres à la livraison et à la gestion du réseau et informe le consommateur où il peut s'adresser pour des problèmes dus au réseau.

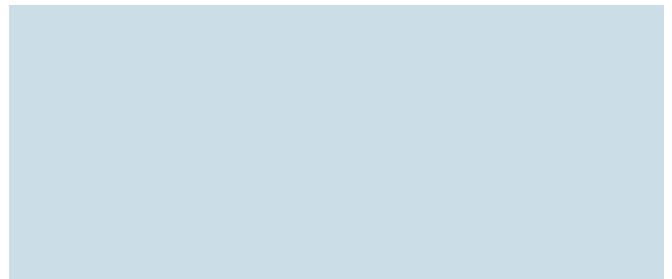
3. Ne pas reprendre des clauses qui justifient la cessation ou la résiliation immédiate du contrat sur la seule base de la présomption d'insolvabilité ou d'une enquête de solvabilité.

4. Ne pas reprendre des clauses qui prévoient la possibilité de cession de l'entreprise ou de la clientèle à un autre fournisseur sans prévoir la continuation du service dans les mêmes conditions.

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.

Recommandation C.C.A.

Recommandation C.C.A.





6. La modification unilatérale de **caractéristiques**, de conditions ou les modifications de prix d'énergie ou de gaz sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites. **Les modifications des tarifs de réseau, les contributions ou prélèvements obligatoires doivent être portés à la connaissance du consommateur au préalable et de manière individualisée.**

7. Prévoir une possibilité de renonciation sans frais et **sans délai de préavis** à partir de la notification effective et individualisée de la modification des conditions contractuelles générales / particulières ou d'une modification des prix, qui ne résulte pas d'une clause de révision des prix **ou des tarifs (sociaux)** convenue contractuellement sur la base de paramètres objectifs suffisamment précisés. Les modifications n'entreront en vigueur qu'à l'expiration du **délai de deux mois.**

8. Prévoir **un** délai de résiliation maximal de **1** mois pour renoncer aux contrats ou pour s'opposer à la reconduction tacite de contrats à durée déterminée. Toute clause imposant la notification d'une résiliation dans un délai déterminé est interdite.

9. Prévoir un délai minimal de 15 jours calendrier entre la facturation finale et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Ce délai minimal ne pourra commencer à courir qu'à partir de la date de réception de la facture finale. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception. **A prévoir dans la possibilité d'exclure la facture annuelle ou de clôture de la domiciliation bancaire.**

10. Prévoir le calcul d'intérêts au taux d'intérêt légal au cas où le consommateur aurait droit à un remboursement de la part de son fournisseur suite à une facturation erronée, faite par le fournisseur **et ce à partir de la date d'échéance de la facture fautive.**

11. Prévoir, au cas où il serait demandé au consommateur de fournir une garantie assurant le paiement des montants dus, **et sous réserve d'une réglementation différente**, une description précise et objective des conditions de cette demande de garantie **et ce dans une confirmation écrite préalable de la garantie qui fait mention des conditions ci-dessous.**

Recommandation C.C.A.

Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, §2/2 et 10, §11/2).

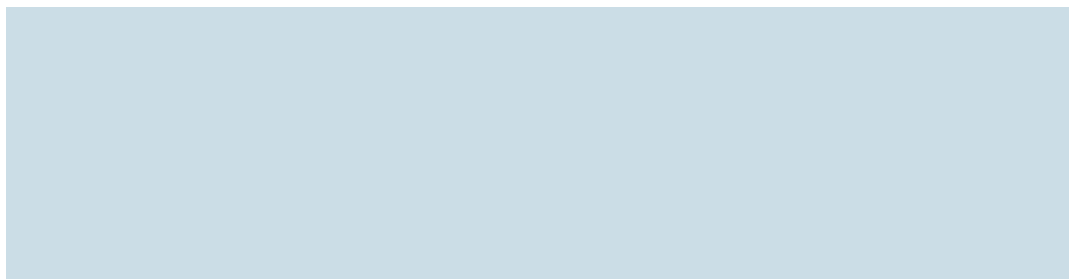
Quand un client protégé n'a plus droit au tarif social il doit alors encore avoir la possibilité de changer de fournisseur et de choisir la formule de prix adaptée. Le droit au tarif social continue en outre d'exister jusqu'au moment de l'annonce de l'échéance du droit au tarif social.

Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, §2/2 et 10, §11/2).

Définir à partir de quand la facturation des intérêts commence à courir.

Dans l'ordonnance bruxelloise par exemple un règlement distinct est prévu.

Une garantie doit être confirmée au consommateur préalablement et par écrit avec la mention des conditions ci-dessous (maximum 2 mois d'acompte, règlement du remboursement à un taux d'intérêt légal).



La garantie ne peut être supérieure à deux acomptes mensuels et elle doit être automatiquement remboursée si le consommateur ne s'est pas mis en défaut ou retard de paiement pendant une période de 12 mois. Cette garantie sera augmentée des intérêts au taux légal à partir de la date où le consommateur a versé cette garantie.

12. Prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement manuel. Une opération de paiement de type manuel ne donne pas droit à des frais supplémentaires. Ces deux possibilités de paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur.

13. Prévoir un délai de contestation/plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée d'une durée minimale de 12 mois à partir de la date de réception de la facture concernée où des erreurs de facturation qui donnent lieu à des montants de facture plus élevés peuvent encore être rectifiées pour autant que ces erreurs soient signalées à l'entreprise d'énergie endéans les 5 ans à partir de la date d'échéance de la facture erronée.

14. Prévoir la réciprocité en cas de possibilités éventuelles de résiliation sans frais lorsqu'il y a un changement de domicile.

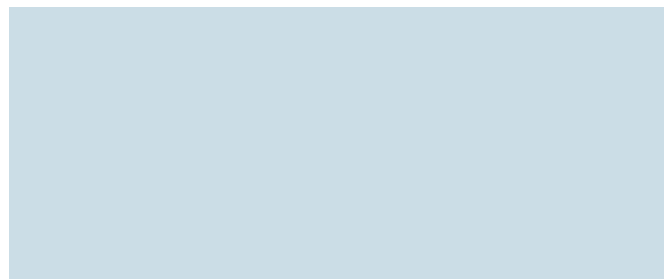
15. Prévoir la possibilité de revoir la consommation estimée et / ou de demander des factures intermédiaires. La décision motivée de révision intervient dans un délai raisonnable après la demande.

Le montant de la facture d'acompte peut être adapté :

- si la consommation réelle est au moins 20 % inférieure à la consommation annuelle qui a servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins 20 % inférieurs aux prix et tarifs qui ont servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ;
- si la consommation réelle est au moins 20 % supérieure à la consommation annuelle qui a servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins 20 % supérieurs aux prix et tarifs qui ont servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ;

Là où les entreprises d'énergie réclament un délai de 5 ans pour les rectifications des factures à leur avantage, le même délai doit prévaloir pour la rectification des factures en faveur du consommateur.

Objectivation de l'adaptation des factures d'acompte (voir aussi l'avis politique 10.002).



16. Ne pas reprendre des clauses qui – en cas de versement de dédommagement par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau – prévoient une franchise ou plafonnent les montants de façon inéquitable.

17. Prévoir que chaque année au moins une facture de régularisation soit dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les données de comptage de la part du gestionnaire de réseau. Les consommations calculées ou estimées par les fournisseurs ne sont pas autorisées sur les factures de régularisation ou de clôture. Il ne peut non plus pas être facturé de consommation calculée ou estimée entre les relevés de compteur (annuels) du gestionnaire de réseau et la date de la facture de clôture ou de régularisation..

18. Prévoir que le consommateur a mandaté le fournisseur pour exécuter le switch. Le fournisseur ne peut pas refuser le switch lorsque le consommateur est fourni par un gestionnaire de réseau.

19. Prévoir explicitement que le délai dans lequel le fournisseur rembourse le consommateur, lorsque la facture de décompte ou la facture finale présente un montant en faveur de ce dernier, correspond au délai dans lequel le consommateur doit payer les montants dus.

Dans la mesure où le fournisseur ne connaît pas encore le numéro de compte du consommateur, ce délai de remboursement prend cours dès le moment où le fournisseur a été mis au courant du numéro de compte du consommateur sans que cela ne porte préjudice au calcul des intérêts au taux légal à partir de 15 jours calendrier après la réception de la facture avec un montant crédité en faveur du consommateur où le troisième jour calendrier après l'envoi de la facture est considéré comme la date de réception de cette facture avec un montant crédité.

20. Prévoir explicitement que les factures se périment au bout de 5 ans à partir de la date où les livraisons effectuées ont eu lieu ;

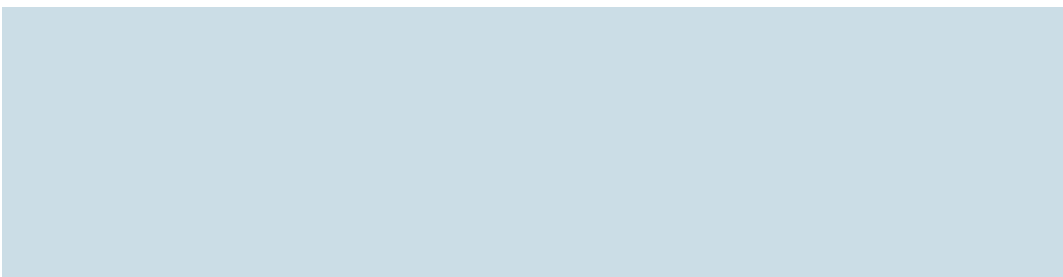
Les gestionnaires de réseau ne peuvent pas davantage imposer des dédommagements minimaux ou maximaux.

Une facture de clôture ou de régularisation ne peut être faite que sur base des données de comptage reçues du gestionnaire de réseau. Pour le relevé, la validation et la communication au fournisseur, pour la contestation des données de comptage (estimées ou pas) et pour leurs rectifications, les règles régionales des règlements techniques sont d'application.

Un switch après un drop ne peut être une raison pour ne pas appliquer le switch. Il est indiqué d'également reprendre cette règle dans la réglementation régionale avec la sanction adaptée en cas d'infraction à cette règle (par exemple une procédure d'amende vis-à-vis du fournisseur).

La soi-disant non réception (à temps) du numéro de compte où le crédit doit être remboursé ne peut plus constituer une échappatoire pour ne pas effectuer le remboursement. Les entreprises d'énergie doivent entreprendre au plus vite une action sans quoi des intérêts au taux légal seront dus.

Un délai de prescription de 5 ans a été entretemps généralement admis suite à la jurisprudence de la Cour constitutionnelle et de la Cour de cassation (cfr. avis politique 10.002).



21. Prévoir explicitement que les éléments de la facture qui sont pris en compte par le fournisseur (comme les tarifs de réseau, les redevances, frais, contributions, taxes) le soient un par un, donc sans charges administratives supplémentaires, indemnités ou marges.

22. Prévoir explicitement qu'en cas de dettes ouvertes une comparaison et une compensation de dettes soit seulement possible pour le même numéro de client.

23. Reproduire de manière claire et compréhensible les obligations réglementaires qui incombent aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau pour la mise en œuvre de la réglementation régionale.

#### IV.ii Accès aux conditions générales et/ou particulières et à l'accord des consommateurs

Les entreprises d'énergie veillent à ce que le présent accord des consommateurs et 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).

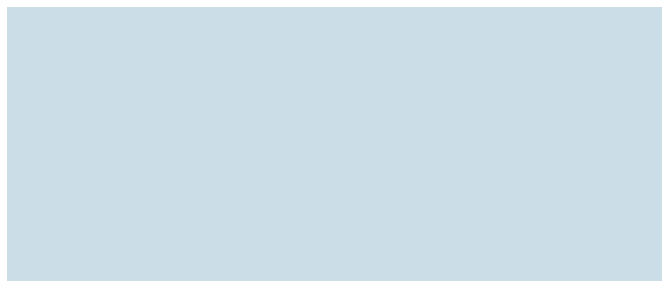
À cet effet, ils intègrent dans leur site web (commercial) un renvoi clair et sans équivoque au présent accord des consommateurs et à leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières, avec mention de la date de la dernière modification. Le présent accord des consommateurs et les conditions contractuelles générales et / ou particulières peuvent également être demandés gratuitement et obtenus sur simple demande du consommateur via d'autres moyens de communication comme le téléphone, la poste ou le fax.

Il ne peut être pris de marges bénéficiaires lors du calcul des tarifs, redevances, etc. (cfr. la discussion au sujet des coûts du courant vert et wkk). Le respect de ceci et la sanction éventuelle appartiennent aux compétences de monitoring de la CREG.

La compensation de la dette n'est possible que pour un seul numéro de client de sorte que les remboursements sur un autre numéro de client ne sont pas compensés sur des dettes ouvertes pour d'autre(s) numéro(s) de client(s).

Recommandation C.C.A. Il s'agit ici surtout d'obligations qui découlent des obligations de service public au niveau social et écologique ainsi que de l'application des réglementations techniques.

Par la signature de l'accord des consommateurs, les entreprises d'énergie s'engagent à sa publication.



Si le contrat est conclu par voie électronique, le consommateur doit en outre, durant la formation du contrat et avant d'être lié, être expressément informé sur les conditions contractuelles applicables dont il doit effectivement pouvoir prendre connaissance et qu'il doit ensuite accepter.

L'information et les documents (comme pour la reprise ou le déménagement) qui découlent des conditions contractuelles doivent être mis à disposition du consommateur gratuitement.

## V. Communication au consommateur

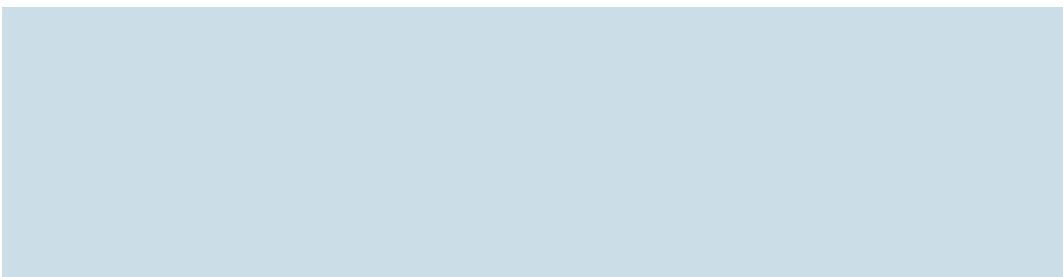
Afin d'améliorer la communication au consommateurs, les fournisseurs s'engagent :

1. Les fournisseurs mentionnent, sur toutes les factures (sur les factures de décompte, de clôture et d'acompte) ou dans un document séparé qui y est joint :

- le nom et l'adresse du fournisseur d'énergie ;
- l'adresse (électronique) qui doit être utilisée pour toute correspondance, le nom, le numéro de téléphone et de fax du service clientèle. Le nom du service clientèle de l'entreprise d'énergie ne peut pas employer la dénomination « Service de Médiation » ;
- l'adresse (électronique), le numéro de téléphone et de fax du Service de Médiation de l'Énergie ;
- la période à laquelle la facture se rapporte ;
- les montants facturés ;
- le code EAN et du/des numéro(s) de compteur(s) ;
- le taux et le montant de la TVA ;
- le produit ou le service qui est l'objet de la convention ;
- la durée du contrat ; la date de début et au besoin de fin, la durée de préavis et la mention qu'aucune indemnité n'est due en cas de résiliation sous réserve du respect du délai de préavis d'un mois ;
- l'hyperlien vers le simulateur de tarif officiel du régulateur régional compétent.
- la manière de contester les factures;
- la mention que les conditions générales peuvent être consultées in extenso sur le site web;

Recommandations du C.C.A.

Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, §2/1 et 10, §11/1).



Cette information est également communiquée au consommateur à sa demande.

2. Sont repris dans le contrat les prix contractés, les paramètres objectifs, l'état des paramètres au début du contrat et le mode de calcul sur base duquel le prix peut évoluer. Le contrat mentionne également les éléments suivants relatifs aux factures d'acompte. Les factures d'acompte qui sont portées en compte par le fournisseur d'énergie au client final et leur périodicité sont déterminées annuellement par le fournisseur et pour la première fois lors de la signature du contrat et communiquées au client final.

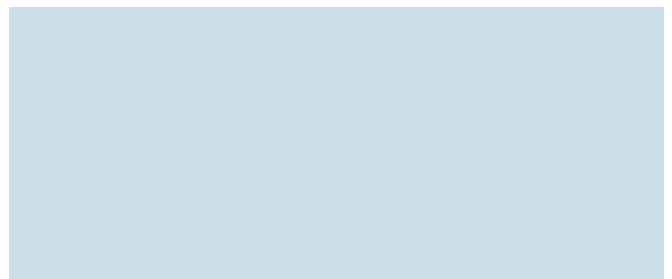
Les montants des factures d'acompte sont calculés sur base de la dernière consommation connue ou communiquée par le client final et des prix et tarifs tels que d'application le jour de la conclusion du contrat ou de son prolongement annuel. Si aucune consommation annuelle n'est connue, alors le calcul des acomptes se fait sur base d'une consommation annuelle standard, éventuellement adaptée à partir d'éléments amenés par le consommateur.

Les factures d'acompte peuvent seulement être portées en compte durant une période effective de fourniture. Dans un même mois calendrier, aucun acompte ou facture intermédiaire ne peut être porté en compte avec d'autres factures concernant le même contrat.

Les factures d'acompte qui ne satisfont pas aux dispositions précitées sont annulées par le fournisseur et rectifiées avec effet rétroactif ce qui offre au client final la possibilité de faire un règlement sans frais et sans intérêt des factures d'acompte rectifiées en montants mensuels qui équivalent au nombre de factures d'acompte annulées.

3. Toutes les pièces émanant du fournisseur sont datées.

Concerne une meilleure régulation des factures d'acompte (fixation des montants et périodicité de celles-ci). Voir l'avis politique 10.002.





4. Dans le cadre d'une domiciliation, le fournisseur informe le consommateur, éventuellement avec la première facture anticipée, par écrit ou sur un autre support durable, de la périodicité, des dates normales et du montant des paiements. Si un des éléments dépendant du fournisseur change, le consommateur doit en être informé préalablement. **Le consommateur peut aussi choisir les dates des paiements.**

5. Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat et **la mention qu'aucune indemnité n'est due en cas de rupture si le délai de préavis d'un mois est respecté.** Cette notification **effective et individualisée** se fait au moins **deux** mois avant la date fixée dans le contrat **via un pli séparé au consommateur** pour qu'il puisse s'opposer à la reconduction tacite.

6. Si le contrat prévoit un mécanisme d'indexation du prix, la facture finale après relevé du compteur indique la formule de calcul du prix et la manière dont elle a été appliquée au prix.

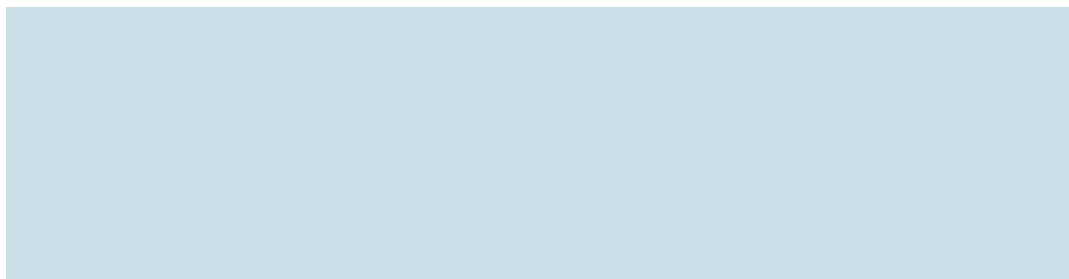
7. Les consommateurs peuvent, dans un délai de 12 mois après la facture finale, recevoir gratuitement un document plus détaillé contenant en détail toutes les informations sur la période facturée **par mois**, les acomptes payés qui sont portés en compte, avec mention de leur date de paiement, les différentes composantes du prix et le calcul détaillé des mécanismes d'indexation.

8. Les fournisseurs d'énergie s'engagent à reprendre dans leurs factures toutes les mentions obligatoires sur la base des réglementations européennes, fédérales ou régionales. En outre, ils s'engagent – compte tenu de ces réglementations – à ce que leurs factures soient claires, lisibles, compréhensibles et permettent au consommateur une comparaison aisée des factures.

Afin de réaliser cet objectif:

- ils utilisent le plus possible une terminologie uniforme et simple;

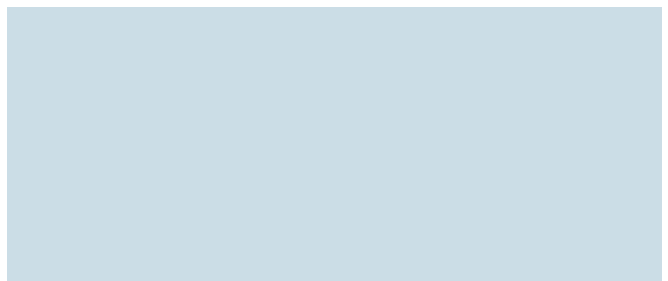
**La reconduction tacite de contrats ne peut se faire par simple mention sur les factures mais via un courrier séparé au consommateur.**



- un glossaire définissant les termes repris sur la facture et spécifiques au secteur est joint à la facture annuelle ; ce glossaire sera disponible en permanence sur le site du fournisseur ; celui-ci adressera gratuitement un exemplaire au client qui lui en fait la demande;
- ils font usage d'une terminologie uniforme en vue de l'indication des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés;
- ils regroupent sur les factures les données de même nature comme mentionné au chapitre V point 10 ;
- Ils évitent que les mentions libres que le fournisseur décide lui-même de reprendre dans sa facture, par leur contenu, forme, nature ou endroit, mettent en cause les objectifs de clarté, de compréhension et de comparaison.

9. Dans la mesure où les fournisseurs d'énergie font usage des termes suivants pour la désignation des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés, ils les mentionnent comme indiqué ci-dessous :

- Vaste/jaarljkse vergoeding/ Redevance fixe/annuelle;
- Enkelvoudige meter/ Compteur monohoraire;
- Tweevoudige meter/ Compteur bihoraire;
- Uitsluitend nachtmeter/ Compteur exclusif nuit;
- Forfaitaire vermindering/ Réduction forfaitaire;
- Sociaal tarief/ Tarif social;
- Kosten groene stroom/ Coûts énergie verte;
- Gratis elektriciteit/ Electricité gratuite;
- Kosten WKK/ Coûts cogénération;
- Meterhuur/ Location compteur;
- Distributiekosten/ Coûts de distribution;
- Transportkosten/ Coûts de transport;
- Transmissiekosten/ Coûts de transmission;
- Federale bijdrage/Cotisation fédérale;
- Bijdrage op de energie/ Cotisation sur l'énergie;
- Desgevallend ombudsbijdrage/Le cas échéant redevance de médiation
- Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement;
- Desgevallend wegenisretributie/Le cas échéant redevance de voirie;
- Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public.



Au cas où des nouvelles redevances ou surcharges seraient établies, les fournisseurs utiliseront à cet effet des dénominations uniformes.

10. Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaison réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes:

Sur la première page :

A. Données relatives au client:

1) nom

2) adresse de facturation

B. Données relatives au point de fourniture:

1) adresse de fourniture

2) énergie : fluide concerné

3) code(s) EAN correspondant(s)

C. Données relatives au fournisseur:

1) généralités:

nom / dénomination sociale

siège social

numéro d'entreprise

2) service à la clientèle:

numéro de téléphone et de télécopieur

adresse postale de correspondance

adresse courriel ou url vers le formulaire de plaintes ou le questionnaire sur le site web du fournisseur

D. Données relatives au gestionnaire du réseau de distribution:

1) nom / dénomination sociale

2) numéro de téléphone en cas de panne d'électricité et/ou odeur de gaz

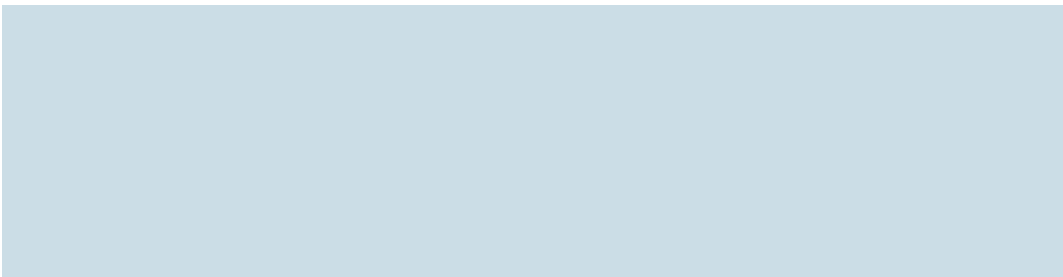
E. Données relatives à la facture:

1) généralités:

date de facturation

numéro de facture

numéro de client le cas échéant, le numéro de TVA du client



2) montant et date de paiement butoir: le montant total à payer ou le remboursement auquel le consommateur a droit le cas échéant, le montant total des acomptes qui ont été facturés le numéro de compte sur lequel la facture doit être payée ou sur lequel le remboursement sera reversé; si le fournisseur ne dispose pas d'un numéro de compte du consommateur, ce numéro sera demandé la référence à mentionner lors du paiement la date butoir (format xx/xx/xxxx) pour le paiement ou le remboursement les éventuels frais de rappel ou d'administration en cas de paiement tardif le cas échéant, la mention que le paiement s'effectue par domiciliation et la date à laquelle ou à partir de laquelle l'ordre de paiement est présenté à l'organisme financier

3) En cas de facture de régularisation ou de clôture, le nombre d'unités utilisées en kWh, les montants facturés avec le tarif et le montant de la TVA, les prix globaux de l'unité incluant la TVA par kWh consommé.

Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, §2/1 et 10, § 11/1). Le consommateur doit connaître, à la première page de sa facture, les éléments du montant de sa facture (consommation en kWh, tarifs et taux de TVA appliqués ainsi que le prix à l'unité incluant la TVA par kWh utilisé).

Sur les pages suivantes :

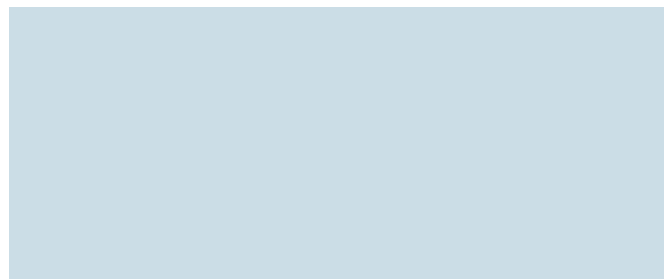
A. Le détail des montants facturés en cas de facture de décompte ou facture finale (par type d'énergie):

- 1) Relevé du compteur en début de période et date de relevé
- 2) Relevé du compteur en fin de période et date de relevé
- 3) Numéros de compteurs correspondant
- 4) éventuellement, la consommation estimée entre la date du relevé et la date de facture
- 4) La consommation totale facturée pour la période de facturation
- 5) La décomposition des montants facturés pour la période de relevé (voir le nouveau point 9 inséré) subdivisée dans les rubriques suivantes :

Le coût de l'énergie :

sous cette rubrique figurent entre autres :

- Les coûts de l'énergie verte lorsqu'ils sont mentionnés séparément
- les coûts cogénération



- l'énergie gratuite en indiquant le nombre de kWh, le tarif et le montant total à déduire

Les coûts d'utilisation des réseaux

Redevances et surcharges

6) Un aperçu détaillé des acomptes portés en compte, leurs montants, date de facturation ou date de paiement

B. Traitement des plaintes :

1) le déroulement de la procédure dans la mesure où le consommateur conteste une facture

2) les données relatives aux services de médiation de l'énergie

3) en cas de contestation près d'une instance belge, celle-ci est choisie dans l'arrondissement judiciaire où le client possède sa résidence principale au moment où il reçoit la convocation de procédure judiciaire.

Pour éviter que les clients doivent se rendre dans une autre région pour un cas juridique avec le risque accru qu'il soit jugé par défaut par absence ou dans une autre Région dont le juge n'est pas censé connaître la législation.

C. Soldes encore ouverts:

le fournisseur d'énergie qui le souhaite, peut faire mention des soldes encore ouverts

D. Données relatives au contrat:

1) L'information précise relative au contrat en cours pour chaque code EAN, telle que prévue au point 1 du présent chapitre: la durée du contrat, la date de début et de fin si besoin, le délai de préavis et la mention qu'aucune indemnité de rupture n'est due en cas de rupture sous réserve du respect du délai de préavis d'un mois,

2) Le cas échéant le type de produit

3) Une URL vers le site web du fournisseur où une explication sur les paramètres d'indexation est disponible

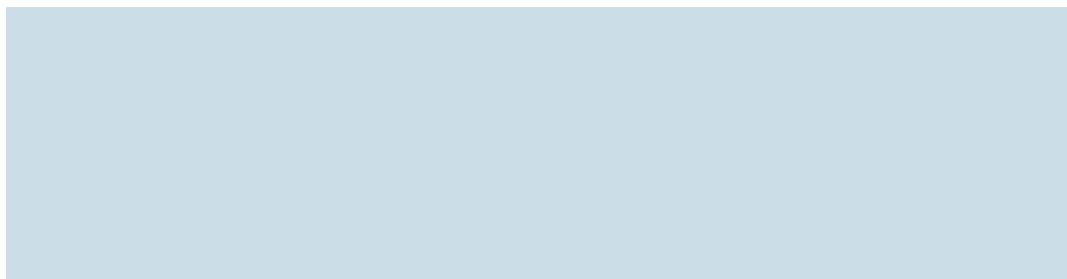
4) Une URL vers les conditions générales régissant le contrat

E. Diverses mentions (par type d'énergie):

1) Evolution de la consommation, du prix unitaire par kWh et du prix total des 3 années précédentes.

2) Origine de l'énergie fournie : énergie renouvelable, cogénération, carburants fossiles, énergie nucléaire ou inconnue. Cette dernière catégorie ne peut dépasser 5 %.

3) Prix moyens pour les clients résidentiels en Belgique (données régulateurs), pour autant qu'ils soient disponibles.



11. Les fournisseurs d'énergie **renseignent s'efforcent d'informer** de manière claire mais et suffisamment concrète le consommateur au sujet du mode de calcul des acomptes à payer par type d'énergie, à chaque fois qu'ils en adaptent les montants **et immédiatement lors de la conclusion d'un contrat, soit en tout cas avant l'envoi de la première facture intermédiaire.**

Avant chaque adaptation, l'information en la matière est communiquée à temps personnellement au consommateur. Cette information peut être transmise avec la facture ou séparément de celle-ci, elle peut être précisée par des exemples et pour de plus amples détails, il est possible de faire référence au site web. Au consommateur qui en fait la demande par téléphone, télécopieur ou par voie postale, l'information supplémentaire fournie sur le site web doit être fournie gratuitement, sur simple demande, par son fournisseur.

12. Les éclaircissements donnés par les fournisseurs sur leur site web en matière d'indexation des prix contiennent au moins :

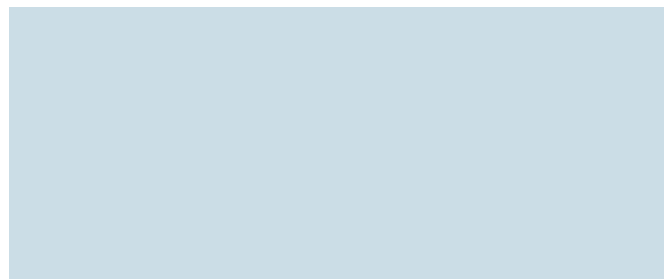
- 1) une explication générale sur le calcul des prix indexés ;
- 2) un aperçu de l'état des paramètres durant la période facturée ;
- 3) les formules d'indexation utilisées ;
- 4) un exemple concret pour un client fictif.

13. Les fournisseurs d'énergie prennent l'engagement de rendre plus accessibles sur leur site web les conditions générales et particulières pour tous les produits.

## VI. Domiciliation

En matière de domiciliation, les fournisseurs s'engagent à:

1. Reprendre le mandat de domiciliation avec une signature séparée;
2. Limiter la durée du mandat de domiciliation à la durée du contrat, donc y compris le délai nécessaire au traitement et au règlement du décompte final **sauf si le consommateur choisit la possibilité d'exclure la facture de décompte final ou la facture annuelle de l'éventuelle domiciliation bancaire ;**





3. Respecter un délai de 15 jours calendrier au moins entre la date de réception de la facture et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception de la facture.

## VII. Respect de la clientèle et traitement des plaintes

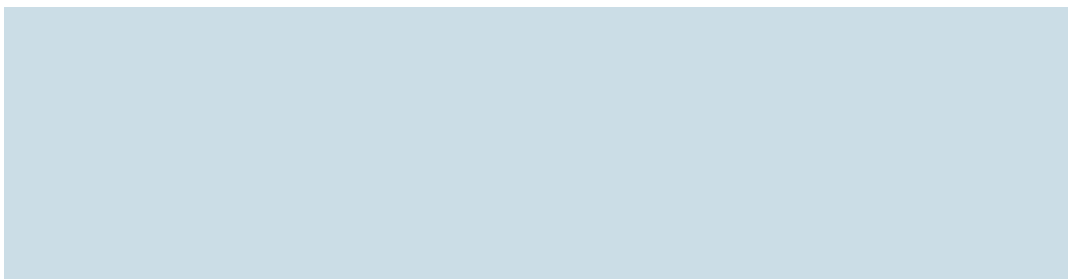
### a. Données de contact

Les signataires veillent à ce que leurs données de contact soient mentionnées clairement et de manière transparente sur leur site web, contrats, factures, offres, relevés de compte,...de sorte que les consommateurs puissent trouver rapidement l'accès au service clientèle. Ils veillent en outre à ce que les différentes manières dont le contact peut être pris (électroniquement, par téléphone, correspondance...) soient mentionnés de manière ordonnée de sorte que les consommateurs puissent faire un choix.

Si il y a un site web, il doit être prévu un lien en bon ordre vers une page de contact sur la page d'accueil ou la navigation principale où les informations suivantes peuvent être retrouvées directement :

- le numéro de téléphone,
- l'adresse e-mail ou un formulaire de contact préformaté,
- l'adresse de correspondance du service désiré et le cas échéant, la personne de contact.

Pour le traitement des plaintes, il est recommandé de reprendre les dispositions de la charte en faveur des consommateurs (points 1 à 6 de la charte).



### b. Temps d'attente et coût des appels téléphoniques

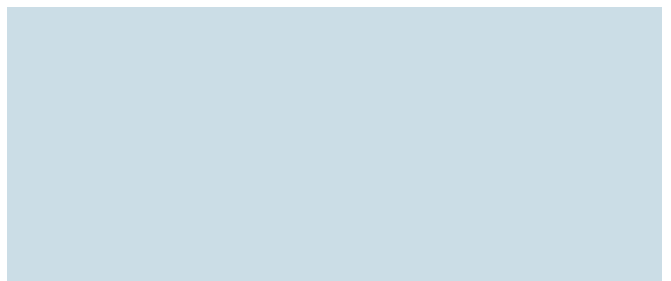
Les signataires veillent à ce que les consommateurs lors des appels téléphoniques, aient une personne physique en ligne endéans 2,5 minutes après le choix définitif via le menu de choix. Si ce temps d'attente ne peut être respecté, la possibilité est donnée de communiquer ses données téléphoniques de sorte que la personne concernée soit recontactée gratuitement avant la fin du jour ouvrable suivant celui où les données ont été communiquées. Et ce, de préférence dans une plage horaire définie par lui (call-back) et de la façon qu'il souhaite. Si c'est possible, il sera prévu de donner par avance une indication sur les temps d'attente. En cas de circonstances exceptionnelles, moments de pointe, problèmes généraux ou étendus, le message d'accueil sera adapté aussi vite que possible avec une description de l'événement ou du problème et si c'est possible une indication du moment où il sera réglé. Ce message sera également audible par les personnes qui attendent déjà un transfert vers un opérateur.

Les signataires font les efforts maximaux pour rendre accessible téléphoniquement leur service clientèle à partir d'un numéro gratuit à l'intérieur du pays. Si le service clientèle est accessible via un numéro non gratuit, les frais d'appel ne seront pas plus élevés que pour une conversation zonale. S'il existe des services téléphoniques spéciaux en dehors du contrat existant, avec une offre de service personnalisée, il faut informer par avance des frais que cela implique s'ils sont plus élevés que ceux d'un appel zonal.

### c. Menu de choix et possibilités de transfert lors d'appels téléphoniques

Les signataires s'en tiendront à un menu de choix lors des appels téléphoniques aussi simple que possible avec des notions claires et compréhensibles où le nombre de choix et les niveaux de choix sont limités.

Pour éviter que la plainte ou la demande ne doive être répétée inutilement on veillera à ce que les consommateurs atteignent la bonne personne après maximum deux transferts pour le problème spécifique ou la question posée.



#### d. Confirmation d'accords oraux

Les signataires s'engagent à confirmer les accords conclus avec les consommateurs par lettre, par e-mail ou par SMS, selon la nature de cet accord. Ceci afin d'éviter tout malentendu sur les accords pris.

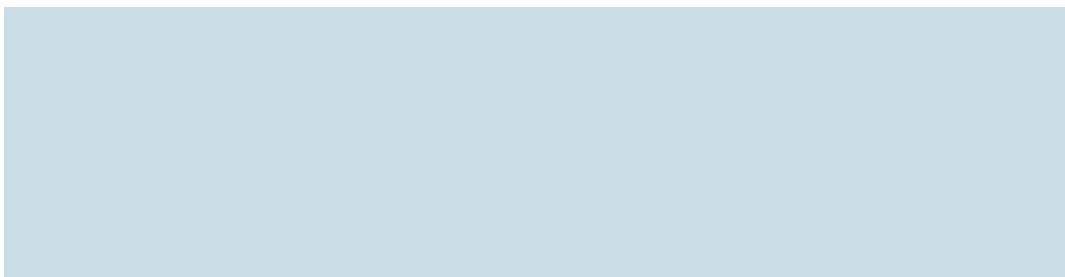
Il s'agit plus spécifiquement des accords oraux qui ont une conséquence contractuelle ou financière pour les consommateurs. Cela pour veiller à ce que le consommateur puisse disposer d'une preuve de ce qui a été décidé, conclu ou dit lorsqu'il y a eu un contact à propos l'exécution d'un contrat ou le paiement d'une facture.

#### e. Délais de réponse des lettres et des e-mails

Afin d'informer les consommateurs de manière optimale, les signataires s'engagent à répondre aux demandes ou aux plaintes des consommateurs dans les 5 jours ouvrables via les canaux de communication adaptés. Si la demande ou la plainte ne peut être répondue dans les 5 jours ouvrables, un accusé de réception sera envoyé dans les 5 jours ouvrables. Dans cet accusé de réception, il est au moins précisé que la demande ou la plainte doit être analysée plus en profondeur. Qui plus est, le délai est dans lequel le consommateur recevra une réponse plus approfondie et élargie est mentionné. Lorsque des informations de tiers sont nécessaires pour la réponse définitive, cela est précisé avec mention de l'information nécessaire dans ce cas et de qui elle provient, il est également mentionné dans quel délai une réponse sera fournie après réception de cette information. L'information est immédiatement demandée aux tiers. En cas de contestation d'une facture, les signataires s'engagent à répondre dans les jours dans les cas précités.

#### f. Contestation de factures

En cas de contestation d'une facture, les signataires s'engagent après réception de la contestation à suspendre immédiatement le recouvrement de la partie contestée de la facture et de prendre dès lors les mesures nécessaires pour rectifier l'encaissement erroné. La réponse au consommateur fait clairement mention de cela. Elle mentionne clairement le montant non contesté et la date à laquelle il doit être payé par le consommateur. Aucun frais ne peut en aucun cas être porté en compte pour le traitement de la contestation et durant celui-ci.



### VIII. Entrée en vigueur et publication

Les présentes dispositions entrent en vigueur 6 mois après la signature de l'accord et au plus tard le 1<sup>er</sup> mars 2005.

Les fournisseurs et les gestionnaires de réseau veillent à assurer une large publicité de cet accord auprès de leurs clients et prêtent leur collaboration aux initiatives prises par les autorités afin d'informer les consommateurs et de faire connaître au mieux les dispositions de cet accord ainsi que le Code de conduite joint en annexe.

L'implémentation et l'application des dispositions de cet accord seront évaluées annuellement sous la protection du Ministre compétent pour la protection des consommateurs.

Les ajouts qui sont portés à l'accord et au code de conduite entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013 au plus tard.

L'implémentation et l'application des dispositions de cet accord seront régulièrement évaluées et, pour la première fois, 6 mois après l'entrée en vigueur de l'accord.

Les ajouts apportés le 9 mars 2006 à l'accord et au code de conduite, entrent en vigueur au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2006 à l'exception des dispositions complémentaires aux points

IV. Conditions générales et V. Communication au consommateur qui entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2006.

Les ajouts apportés le 11 juin 2008 à l'accord (point 19 du chapitre IV. « conditions générales » et points 8 à 13 du chapitre V. « communication au consommateur » entrent en vigueur au plus tard le 15 décembre 2008.

coordination officielle au 11 juin 2008 19

Annexe

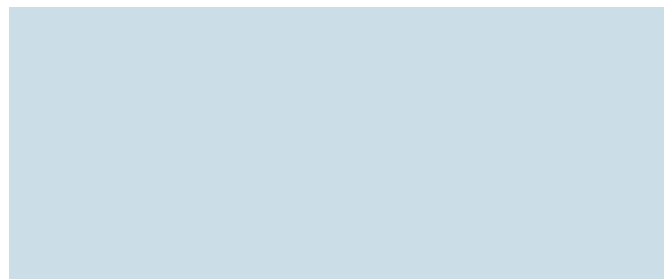
Code de conduite pour "vente en dehors de l'entreprise" et "vente à distance"

Il faut également faire signer cet accord aux gestionnaires de réseau pour les dispositions qui sont d'application pour eux.

Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, §2/2 et 10, §11/2).

Un contact doit de nouveau être pris avec les fournisseurs signataires et ceux qui sont entre-temps apparus sur le marché résidentiel de l'énergie ainsi qu'avec les gestionnaires de réseau.

Cette annexe doit être adaptée aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 concernant les pratiques de marché et la protection des consommateurs. Il convient également de transposer les règles du code de conduite en textes/brochures lisibles et compréhensibles pour le consommateur.



# COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE

## Plaintes en néerlandais

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

Tel : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

<http://www.ombudsmanenergie.be>

## Plaintes en français et en allemand

Service de Médiation de l'Énergie

Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur

Rue Royale 47

B-1000 Bruxelles

Tél : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

<http://www.mediateurenergie.be>

Des brochures sur les missions et le fonctionnement du Service de Médiation sont disponibles gratuitement et sur simple demande en français, en néerlandais ou dans les deux langues nationales.









Service de Médiation  **ENERGIE**

Rue Royale, 47  
1000 Bruxelles  
[www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be)