

Médiateur de l'Énergie : tout un boulot

Le rapport d'activités du service de médiation de l'Énergie est le reflet des problèmes rencontrés par les consommateurs de gaz et d'électricité dans le marché libéralisé. Florilège.

Nicolas Poncin et Paul Vanlerberghe (CSCE)

Première constatation : en Flandre et à Bruxelles, le nombre de plaintes a fortement diminué en 2013 par rapport à 2012. En Wallonie, en revanche, il a légèrement augmenté. Le service de médiation de l'Énergie a ainsi reçu 6.657 plaintes (4.160 de la part des francophones, et 2.947 de la part de néerlandophones). Les plaintes à l'encontre d'un fournisseur d'énergie étaient au nombre de 5.421, et celles à l'encontre d'un gestionnaire de réseau de distribution au nombre de 1.236. Notons cependant que moins de la moitié des plaintes déposées ont été jugées recevables par le service de médiation. Celles jugées irrecevables l'ont été, soit parce que le plaignant n'avait pas entrepris une démarche préalable auprès du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution, soit parce que la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure en justice.

où seulement les communes sont actionnaires, comme par exemple Infrac, Tecteo, Régie de Wavre,...) en reçoivent proportionnellement deux fois plus que leurs homologues mixtes (intercommunales où les communes sont en partenariat avec Electrabel).

De même, entre fournisseurs, le nombre des plaintes et la proportion des plaintes sont très inégalement répartis. Electrabel rassemble 29% des plaintes pour 55% des points de fourniture, tandis que Luminus totalise le même pourcentage de plaintes, mais n'alimente que 20% des points de fournitures. Parmi les autres fournisseurs, Lampiris attire le quart des plaintes, pour 7,7% des points de fourniture, et Eni 17%, pour 8% des points de fourniture.

plaintes concerne surtout un manque de qualité de la fourniture ou un problème de raccordement au réseau.

Le service de médiation constate également une répartition non-proportionnelle du nombre des « drops/déconnexions » parmi les différents fournisseurs. Il s'agit d'une résiliation de contrat par le fournisseur dans le cas de clients résidentiels qui sont alors repris par le fournisseur social (le gestionnaire de réseau de distribution). Il s'agit d'une déconnexion (coupure) dans le cas des clients professionnels qui ne sont pas protégés de la même manière que les clients résidentiels. Un quart (24,8%) des drops/déconnexions sont réalisés par Lampiris, alors que ce fournisseur ne dessert que 7,7% des points de fourniture. Eni est à l'origine de 16,9% de ces opérations pour seulement 7,95% de points desservis. Electrabel, qui assure 54,55% des points de fourniture, est à l'origine de seulement 23,7% des drop/déconnexions. Chez Luminus la proportion (21,3%) est quasi identique à sa part de marché (20,35%).

La rectification des données de comptage et l'application du tarif social posent souvent problème.

Sur quoi portent les plaintes ? Essentiellement sur un problème de fourniture d'électricité (60%) ou sur un problème combiné de fourniture de gaz et d'électricité (30%). Une petite partie des plaintes seulement (5%) porte sur la seule fourniture de gaz.

A petits fournisseurs, clients avisés

Ces plaintes ne sont pas réparties uniformément parmi les différents acteurs. Ainsi, les gestionnaires de distribution purs (intercommunales

On constate donc que les petits fournisseurs suscitent davantage de plaintes de la part de leurs clients que les opérateurs traditionnels (principalement Electrabel et Luminus). Ils disposent probablement d'une clientèle bien plus avisée que celle des fournisseurs traditionnels qui est plus dormante.

Plus de la moitié des plaintes (56%) concernent l'aspect pécuniaire de la fourniture d'énergie : problème de comptage (21%), de prix (19%) ou de facturation (16%). L'autre partie des

Rectifications douloureuses

Dans son rapport, le service de médiation de l'Énergie fait état de recommandations qu'il a formulées, ainsi que des suites données – ou non – par les fournisseurs et/ou les gestionnaires de réseau. Nous en épinglons ci-après quelques-unes, et invitons le lecteur qui souhaite une vision globale et exhaustive à prendre connaissance de ce rapport très inté-

ressant de 160 pages, qui est disponible sur le site web du service de médiation fédéral de l'Énergie. (1)

La rectification des données de comptage pose souvent problème, notamment lorsque celles-ci n'ont été qu'estimées pendant plusieurs années. Une fois que le fournisseur a les bonnes données, il rectifie les factures sur plusieurs années, ce qui peut entraîner des suppléments importants. Le médiateur rappelle dans

ché de l'énergie) avait tout d'abord été estimé à « 30695 », avant d'être rectifié le 11 décembre 2008. Ce qui peut sembler conforme au règlement en vigueur. Cependant, cette rectification a un impact sur la période de 2002 à 2007 puisqu'il n'y a pas eu de relevé d'index avant. Le gestionnaire de réseau estime que c'est de la faute du consommateur, qui aurait dû se rendre compte que ces index étaient sous-estimés. Le service de médiation recommandait au gestionnaire de réseau de ne remonter que deux ans en arrière pour la rectification des estimations d'index, vu qu'il n'apportait pas la preuve de la mauvaise foi du consommateur. Le gestionnaire de réseau est cependant resté sur sa position.

Tarif social et consommation sans contrat

L'application du tarif social est souvent aussi source de différends. Une personne souhaitait ainsi bénéficier du tarif social pour la période 2007-2010. Le service de médiation a transmis les attestations au fournisseur, mais

2010, et non à dater de la décision. En soi, elle n'y peut rien s'il a fallu un an pour prendre une décision. Le fournisseur d'énergie a refusé d'appliquer ce droit, malgré la recommandation du médiateur. Relevons que ce problème concerne également l'administration qui a établi l'attestation, et le SPF Economie (Direction Générale énergie). En effet, au vu du nombre

Les petits fournisseurs suscitent davantage de plaintes de la part de leurs clients que les opérateurs traditionnels.

de plaintes similaires que le médiateur a reçues, le service de médiation plaide pour que ces administrations donnent une exécution favorable à ses recommandations et octroient le droit au tarif social de façon rétroactive.

Quant à la consommation sans contrat, elle est assimilée à une fraude, et donc sanctionnée lourdement. Une dame arrivant du Japon pensait que la fourniture d'énergie était comprise dans ses charges et n'a donc pas conclu de contrat avec un fournisseur. Le gestionnaire de réseau a estimé qu'elle avait fraudé, puisqu'elle était censée prendre un tel contrat, et qu'elle avait donc consommé de manière illicite. Le médiateur de l'énergie a quant à lui recommandé au gestionnaire de réseau d'appliquer un tarif usuel, et non le tarif de fraude, argumentant entre autres que ce n'était pas au gestionnaire de réseau de juger s'il y avait fraude et d'ainsi se faire justice lui-même. Le gestionnaire de réseau a refusé de suivre cette recommandation de façon assez virulente (voir pages 98 à 101 du rapport).

Ces quelques exemples ne représentent qu'une infime partie de ce que recèle ce rapport annuel qui apporte une vue très complète des pratiques de marché et propose des pistes intéressantes pour les corriger quand cela apparaît nécessaire. Un outil précieux ! □

Pour la protection des usagers, il serait bon que les fournisseurs d'énergie suivent plus souvent les recommandations du médiateur.

deux de ses recommandations que le fournisseur ne peut retourner que deux ans en arrière à partir du dernier relevé, sauf en cas de mauvaise foi avérée de l'utilisateur. Cette recommandation a été suivie, et le client a reçu une facture corrigée.

Dans un autre cas de rectification des données de comptage, une correction d'index a entraîné une facturation de 30.000 euros (!) au consommateur. La somme réclamée fait suite aux estimations d'index entre 2002 et 2007. Le gestionnaire de réseau indique que l'index du 1er janvier 2007 (moment de la libéralisation du mar-

celui-ci a refusé d'appliquer le tarif social de façon rétroactive. Le service de médiation a rappelé que la loi prévoyait un délai de prescription de cinq ans, suite à quoi le fournisseur a accepté l'argument et a rectifié les factures en appliquant le tarif social. Autre cas portant sur le tarif social. Une dame envoie une attestation à son fournisseur d'énergie pour bénéficier du tarif social. L'ouverture du droit date du 1er décembre 2010, mais la décision date du 28 novembre 2011. Madame demande que lui soit appliqué le tarif social à partir du jour où elle y a droit, soit le 1er décembre

1. http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Service_de_Mediation_de_l%27Energie_Rapport_d%27activite_2013.pdf