

# Que sont les plaintes devenues ?

## MÉDIATEUR, MÉDIATEUR-CONTRÔLEUR ET RÉGULATEUR

La libéralisation du marché de l'énergie a généré une série de problèmes liés non seulement à la contractualisation du rapport entre les usagers et leurs fournisseurs mais aussi à la multiplication des entreprises censées leur fournir le gaz et l'électricité, besoins devenus vitaux avec la modernité. Le simple geste d'allumer une lampe met un individu en relation avec des acteurs divers : un fournisseur commercial, un gestionnaire de réseau et une société qui relève les compteurs. Il en fait aussi une cible facile de la publicité et des activités agressives des sociétés de démarchage mobilisées par les nouveaux venus sur le marché.

**QUE DEVIENNENT LES MILLIERS DE PLAINTES QUI ÉCHOIENT CHAQUE ANNÉE SUR LES TABLES DES SERVICES DE MÉDIATION ET DE CONTRÔLE CHARGÉS DE TEMPÉRER QUELQUE PEU LES ARDEURS MARCHANDES DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE ET DE SIBELGA À BRUXELLES ? OUTILS EFFICACES POUR FAIRE RESPECTER LES DROITS DES CONSOMMATEURS OU RONDS DANS L'EAU TROUBLE DU MARCHÉ, CE SERA L'OBJET DE CET ARTICLE.**

Éva Detierre  
CSCE

conflits qui n'aboutissent pas tous devant les tribunaux en raison des frais et dépenses de cette démarche. La plupart des personnes lésées se tournent vers les services de médiation et de contrôle,

service régional : le médiateur fédéral pour l'énergie et le Service de contrôle et médiation du SPF Économie d'une part, et la Commission pour l'énergie en région de Bruxelles-Capitale, d'autre part.

le fonctionnement du marché d'électricité et pour le traitement de tout différend entre un client final et une société d'électricité concernant les matières relevant de l'autorité fédérale".

Il doit "s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable entre le client final et la société d'électricité" et "formuler une recommandation par rapport à l'entreprise d'électricité au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé".

## LE SERVICE MÉDIATION ET CONTRÔLE DU SPF ÉCONOMIE

Ce service, déjà plus ancien, n'a pas été créé au moment de la libéralisation du marché de l'énergie. Il reçoit les plaintes des consommateurs dans leurs relations contractuelles avec leur fournisseur ou avec Sibelga à Bruxelles. Il doit "contrôler l'application des réglementations économiques tendant à protéger le consommateur et à préserver les pratiques honnêtes entre commerçants". Il est compétent pour toutes les infractions à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la

**“ LA LIBÉRALISATION DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE A GÉNÉRÉ UNE SÉRIE DE PROBLÈMES LIÉS À LA CONTRACTUALISATION DU RAPPORT ENTRE LES USAGERS ET LEURS FOURNISSEURS ET À LA MULTIPLICATION DES ENTREPRISES CENSÉES LEUR FOURNIR LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ.”**

En défaut de paiement, il devient l'objet d'attentions multiples, coincé entre des sociétés de recouvrement et des huissiers passés maîtres dans l'art de la menace. Cette multiplicité de relations engendre un grand nombre de

nouveaux acteurs institutionnels chargés de contrôler le respect des règles de protection des consommateurs et des obligations de service public des fournisseurs d'énergie. Les consommateurs-clients peuvent ainsi se plaindre à deux services fédéraux et à un

## LE SERVICE DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE OU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

Ce service, institué en 1999, est en place depuis le début de l'année 2010 grâce à la loi du 30 décembre 2009 qui précise, pour la première année de fonctionnement de ce service, que "lorsqu'un seul des deux membres du Service de médiation est nommé, celui-ci est habilité à exercer seul les attributions". Cette insertion législative a été rendue nécessaire car, en l'absence de gouvernement de pleins pouvoirs, le médiateur francophone ne semblait pas pouvoir être nommé. Pour éviter le blocage de tout le service, le médiateur néerlandophone exerce seul la fonction **A**.

Le service est compétent pour "les demandes et plaintes concernant

protection du consommateur ainsi qu'à l'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité" et au Code de conduite sur les ventes à distance et les ventes hors de l'entreprise. La procédure peut aboutir à un procès verbal transmis au Parquet, qui poursuivra le fournisseur s'il l'estime nécessaire. Le plaignant pourra alors se déclarer partie civile ou partie lésée et attendre l'instruction de la plainte.

### **LA COMMISSION POUR L'ÉNERGIE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE DITE BRUGEL**

La réglementation bruxelloise organise l'introduction des plaintes auprès du régulateur Brugel, qui assure aussi le secrétariat de la Chambre de recours et du Service de médiation. Les membres de la Chambre sont nommés pour un terme de trois ans par le gouvernement de la Région bruxelloise<sup>⑤</sup> et les médiateurs sont choisis sur une liste de personnes extérieures à Brugel.

Brugel traite les plaintes liées à la violation des obligations de service public imposées aux fournisseurs et à Sibelga, principalement tout ce qui a trait aux limiteurs de puissance, aux coupures, aux offres des fournisseurs, au statut de client protégé. Brugel peut enjoindre toute personne physique ou morale de se conformer aux prescriptions des ordonnances dans le délai qu'il détermine sous peine de lui infliger une amende par jour calendrier de retard. Cette amende ne peut être inférieure à 1 239 euros ni supérieure à 99 157 euros. →

## Scènes de la vie quotidienne

Le temps que Monsieur G. descende de son troisième étage à l'appel de la sonnette, il n'y a plus personne dans la rue. Une blague sans doute, pense-t-il en remontant chez lui. Il lit un peu puis la faim le gagne et il se propose de préparer son déjeuner. Tiens, plus de gaz et plus de lumière dans le réfrigérateur. Une blague sans doute, pense-t-il encore en descendant à la cave où il découvre ses compteurs scellés. Après de nombreux essais infructueux, il atteint le fournisseur d'énergie Nuon, qui reconnaît ne pas avoir transmis son dossier à Sibelga et donc être à l'origine des problèmes.

Tout avait commencé quelques mois plus tôt quand il s'était installé à Schaerbeek et qu'il avait rencontré en rue un démarcheur de la société Nuon. Celui-ci lui avait assuré qu'il payait trop cher son énergie, qu'il devait changer de fournisseur et signer un contrat chez Nuon. Monsieur G., qui venait juste de quitter un centre pour réfugiés, ne connaissait bien entendu rien à la législation belge en matière d'énergie. Il s'était pourtant inquiété de savoir ce qu'il allait advenir de son ancien fournisseur mais le démarcheur n'avait pas pu lui répondre et affirmait sans trop savoir qu'une facture arrivera peut-être (ou pas)... de la part d'Electrabel. Il avait donc signé en toute confiance deux contrats, une domiciliation bancaire et reçu une lettre de confirmation le remerciant d'avoir changé de fournisseur. Puis, on l'avait oublié. Une blague sans doute? Non, pas vraiment car un mois plus tard Nuon lui adressait une facture pour le paiement de la réouverture en urgence des compteurs par Sibelga et quelques frais, soit la somme de 815,54 euros.

En octobre 2009, un démarcheur de Nuon se présente chez Madame B., qui est une personne âgée, invalide et malvoyante,

en prétendant que Nuon est une société apparentée à Test-Achats et que lui-même est envoyé pour vérifier les factures des consommateurs et leur proposer de réduire leurs factures d'énergie. Paradoxalement, il ne proposait que des contrats Nuon. Le démarcheur fait croire à la vieille dame qu'elle va bénéficier d'une ristourne et lui fait signer un contrat. Madame B. signe le document qu'on lui présente, pensant être en présence d'un délégué de Test-Achats.

Des problèmes de ce type, de nombreuses personnes les ont connus avec Nuon, qui n'a pas hésité à envoyer des démarcheurs peu scrupuleux pour placer de nouveaux contrats de fourniture. Les victimes: des vieux, des personnes crédules ou ignorantes des réglementations, des malvoyants. Plainte a été déposée dans chacun des cas au Service de médiation et de contrôle du SPF Économie et Nuon a accepté d'annuler les contrats litigieux tandis que le service de contrôle dressait, dans le meilleur des cas, un procès-verbal et le transmettait au procureur du Roi de Bruxelles mais les personnes lésées n'ont pas voulu s'engager dans de longues procédures judiciaires aux issues incertaines et ont fermé leur dossier.

On peut aussi pointer chez Nuon une méconnaissance totale des obligations bruxelloises de service public. Celui-ci menaçait les clients bruxellois de placer un compteur à budget, leur demandait une indemnité de rupture alors qu'ils rompaient leur contrat en respectant le délai légal ou menaçait de couper l'alimentation sans passer par le juge de paix. Ces erreurs ont fait l'objet d'une enquête de la part de Brugel mais les usagers n'ont pas été informés du suivi de cette enquête malgré des demandes en ce sens.

## AUTRES FOURNISSEURS, AUTRES PROBLÈMES

Nuon n'est pas le seul fournisseur à commettre des erreurs, tous les autres causent problème.

Monsieur T. est client de Lampiris et se voit octroyer le tarif social en 2008 sur base d'une attestation de sa mutuelle. Cette attestation est formellement acceptée par Lampiris, qui lui écrit "Votre attestation est valable. Le tarif social vous sera appliqué dès la prochaine facture." Toutefois, en 2010, Lampiris émet deux factures lui réclamant le remboursement de la différence entre le tarif social et le tarif commercial pour un montant de plus de 430 euros.

En mai 2010, Electrabel adresse un courrier où il confirme que "le tarif social vous a été octroyé par erreur pour la période du 1er janvier 2007 au 1er août 2009. La situation a dès lors été rectifiée avec effet rétroactif au 4 avril 2008".

Chez Sibelga, cette fois, l'un des problèmes récurrents est celui des "bris de scellés". De nombreuses personnes sont en effet accusées de consommer sans contrat ou d'avoir brisé les scellés de leurs compteurs et se voient alors appliquer un tarif prohibitif censé les punir de cette "infraction". Le hic, c'est que la présomption d'innocence n'est nullement respectée et que Sibelga se fait allègrement jus-

novembre 2007 dans un appartement de 40 m<sup>2</sup> loué pour 400 euros. Dans l'immeuble, il n'y a qu'un seul compteur pour tous les occupants. Ce compteur est ouvert et alimente en électricité tous les locataires. Monsieur B. s'inquiète à plusieurs reprises auprès de son bailleur et d'Electrabel afin de conclure un contrat mais ce n'est qu'en août 2008 que le propriétaire fait installer des compteurs individuels pour tous ses locataires. Monsieur B. ne reçoit toujours pas de facture alors qu'en présence du propriétaire il a négocié avec Electrabel un contrat pour l'électricité et a convenu qu'il paierait un forfait mensuel de 40 euros. Monsieur B. continue de s'adresser à Electrabel puis à Sibelga pour tenter d'avoir un contrat. Il a gardé une trace de ces appels sur son portable. Ainsi on peut entendre le 22 janvier 2010 à 14 h 47 une conversation avec une préposée de Sibelga qui lui dit qu'il n'y a pas d'abonnement à son nom. On entend aussi Monsieur B. dire "je ne veux pas rester comme ça". La préposée lui répond alors qu'elle le met en ligne avec le service "emménagements" et lui souhaite bon week-end. Quelques mois plus tard, il recevra une facture de Sibelga au tarif "bris de scellés".

C'est long parce que les problèmes sont nombreux mais aussi parce que les fournisseurs fonctionnent avec des systèmes informatisés qui provoquent des situations incompréhensibles pour leurs clients et pour quiconque essaye de comprendre. Les services de contrôle et médiation font donc souvent le travail que les fournisseurs devraient faire pour rendre leur facturation accessible et correcte. Comme tout est complexe et prend du temps, les services sont débordés et tentent par tous les moyens de se débarrasser des dossiers nébuleux en les faisant glisser de service en service. Un cas intéressant est celui de Madame L. Le Service de médiation et contrôle du SPF Économie a refilé son dossier à la DG Énergie du même SPF Économie, qui ne l'a jamais traité. Brugel a lancé une injonction contre le fournisseur de Madame L. mais s'est plié dès que ce fournisseur lui a répondu qu'un compromis était intervenu avec elle, ce qui était faux. Enfin, le médiateur a répondu totalement à côté de la question et a refusé par la suite un rendez-vous et une consultation du dossier. Aucun de ces services n'a jamais répondu aux questions juridiques très pertinentes posées. Dans ce cas de figure, la personne lésée s'est battue jusqu'au bout pour obtenir une décision motivée au sujet des questions qu'elle posait. Dans de nombreux autres cas, les usagers se sont découragés et ont refusé de poursuivre un combat alors qu'ils avaient entièrement raison.

Autre faiblesse du système des plaintes, c'est la part plus que réduite laissée au débat juridique. Le compromis est privilégié avant tout et bien souvent les services se rangent derrière les positions des fournisseurs pour dire qu'un accord ne peut être trouvé. Dans certains cas, il est même demandé à l'utilisateur de renoncer à des règles de droit notamment en matière de prescription pour arriver à un "compromis" qui le désavantage complètement.

**“ SANS POUVOIRS PLUS CONTRAIGNANTS CONFIÉS AUX INSTANCES CENSÉES PROTÉGER LES CONSOMMATEURS FACE À LEUR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE, CES GÉANTS DU MARCHÉ CONTINUERONT DE MENER LA DANSE ET LES PLAINTES DE LEURS CLIENTS DE BATTRE LA MESURE. ”**

Monsieur H. a conclu avec Lampiris des contrats d'une durée de deux ans qui débutaient en 2007. Il a été démarché à domicile par un représentant de ce fournisseur qui lui a fait signer les contrats sur place mais a omis de l'inviter à relever les index des compteurs. En avril 2009, ce client reçoit des factures de consommation d'un montant totalement démesuré par rapport à sa consommation réelle. C'est normal, apprend-on auprès du fournisseur, les index de départ ont été estimés.

Monsieur R., client d'Electrabel, s'est vu octroyer le tarif social alors qu'il n'avait rien sollicité. En février 2010, Electrabel lui adresse une facture d'un montant de 6 124,10 euros. Cette facture sera suivie d'une mise en demeure.

Madame O. a emménagé dans son appartement en novembre 2005. Le compteur d'électricité était ouvert et elle pensait que l'électricité était comprise dans ses charges locatives.

Elle s'est d'ailleurs adressée aux autres locataires, qui lui ont confirmé cela. Ce n'est que lorsque Sibelga est venu fermer le compteur en juillet 2007 qu'elle s'est rendu compte de son erreur et qu'elle a conclu un contrat avec un fournisseur commercial. Trois ans plus tard, elle recevait une facture de Sibelga portant sur un montant de 3 534,48 euros.

Monsieur B. a emménagé en

## QUE SONT LES PLAINTES DEVENUES ?

Tous les protagonistes de ce quotidien banal ont introduit une plainte devant l'un ou l'autre service de contrôle. Puis l'attente a commencé : trois mois en moyenne chez Brugel, deux, au SPF Économie. Par contre, chez le médiateur fédéral, le délai d'attente est très court (4 jours) quand il réoriente le dossier ou très long dans tous les autres cas : 87 jours pour un avis dans un dossier, 6 à 8 mois dans d'autres. Il est évident que le médiateur ne peut respecter le délai légal de 40 jours ouvrables. Les délais d'attente sont donc très longs quel que soit le service et, dans certains cas, malgré les rappels envoyés, il n'y a pas de réponse du tout sans autre explication.



Les usagers sont souvent très frustrés devant les réponses apportées à leurs demandes. Non seulement ils attendent très longtemps une réponse mais quand elle vient, elle est rarement motivée, parfois totalement à côté du problème et souvent se contente de communiquer le point de vue des fournisseurs par ailleurs déjà connu des usagers.

Les pouvoirs des médiateurs sont très limités. Dans le cas du médiateur fédéral, c'est particulièrement flagrant. Son pouvoir sur les fournisseurs est plus que limité

car ceux-ci peuvent négliger de se conformer à une "recommandation" ou à un "avis": il n'y a aucune sanction. Tel fut le cas d'Electrabel, qui a toujours refusé de suivre l'avis du médiateur fédéral rendu le 12 juillet 2010 sur les prix maximaux automatiques.

Sans pouvoirs plus contraignants confiés aux instances censées protéger les consommateurs face à leur fournisseur d'énergie, ces géants du marché continueront de mener la danse et les plaintes de leurs clients de battre la mesure. ■

Ⓐ La matière est réglée par les articles 27 et suivants de la loi du 29 avril 1999 et par l'arrêté du 18 janvier 2008.

Ⓞ 14 juin 2007. Arrêté du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale nommant les membres de la Chambre de recours et désignant le président effectif et le président suppléant de cette Chambre.

Ⓞ Prorogeable une fois.