

# Haro sur le porte-à-porte

Le rapport annuel du service de médiation de l'énergie en témoigne : la plupart des problèmes peuvent être résolus à l'amiable. Par contre, il est bien plus difficile de venir à bout des mauvaises pratiques de marché, telle la vente par la technique du porte-à-porte.

Paul Vanlerberghe (CSCE)

Les médiateurs de l'Énergie le mentionnent catégoriquement dans leur avis politique (1) à la ministre de l'Énergie, qui figure dans leur rapport annuel : « Il faut interdire la vente porte-à-porte des contrats d'électricité et de gaz. » Cette pratique, de plus en plus répandue, cause du tort aux personnes fragilisées. Elle entraîne également de multiples interventions de la part des agents

mateur conteste le changement, le fournisseur indélicat et indésirable annule le contrat qui avait été arraché sur le pas de la porte.

## Les plaintes concernent les fournisseurs

Selon le rapport d'activité, le nombre absolu des plaintes reçues par les médiateurs a diminué, surtout en Région flamande, moins en Région wallonne. Il reste stable en Région bruxelloise. Selon les médiateurs, cette diminution est le fruit de procédures plus efficaces. Tel, par exemple, le nouveau formulaire unique en cas de déménagement. La qualité des services de clientèle des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution a également augmenté et, par conséquent, beaucoup de plaintes ont pu être résolues à ce niveau.

de fournisseur ou l'attribution du tarif social.

Parmi les plaintes recevables, plus de la moitié ont été jugées fondées (53,4%) par les médiateurs, c'est-à-dire justifiées, sur la base des lois ou des règlements en vigueur. Presque 20 % des plaintes ont été considérées comme partiellement fondées.

Neuf plaintes sur dix concernent les fournisseurs. Une sur dix concerne les gestionnaires de réseau de distribution. Les fournisseurs historiques (Electrabel Customer Solutions) et Luminus reçoivent proportionnellement moins de plaintes que leur part de marché en clientèle « résidentiel » ou PME. Les fournisseurs moyens comme ENI et Lampiris reçoivent proportionnellement plus de plaintes que leur part de marché.

## L'imbroglio du tarif social

Le problème de l'attribution du tarif social avec effet rétroactif continue à poser problème. La situation se produit lorsqu'une personne handicapée voit son statut renouvelé par le SPF Sécurité sociale. La décision d'attribution du statut peut prendre un certain temps, mais la décision est généralement rétroactive. Mais, lorsque la Direction générale de l'Énergie du SPF Économie prend en considération la date de la décision de l'octroi du statut, et non la date de l'attribution du droit, le problème survient. Les consommateurs qui ont droit au tarif social perdent ainsi leur droit sur des périodes qui peuvent couvrir des mois, voire plus d'une année. Les interventions des médiateurs auprès du médiateur fédéral n'ont, jusqu'à présent, pas porté de fruits. □



Philippe Devuyt, médiateur fédéral de l'Énergie.

sociaux, pour faire annuler les changements de fournisseur que les usagers ne désirent pas vraiment. Le public cible des démarcheurs ? Les gens fragilisés, les personnes âgées et peu scolarisées, qui se laissent séduire dans les méandres de marketing des « marchandeurs » qui se présentent à leur porte. Pour obtenir gain de cause, ils n'hésitent pas à proférer les mensonges les plus invraisemblables. A prétendre, par exemple, que le fournisseur X ne fournit plus cette rue, et qu'il a été remplacé par le fournisseur Y ! Le service de médiation a reçu, en 2014, nombre de plaintes sur ce sujet. Mais celles-ci aboutissent rarement à un litige : dès que le consom-

médiation, moins de la moitié étaient recevables : certaines n'avaient pas, d'abord, été adressées au fournisseur ou au gestionnaire de réseau de distribution. Ou elles ne relevaient pas de la compétence du service de médiation de l'énergie, mais bien de la compétence des autorités régionales (Brugel pour la Région Bruxelles-Capitale, Cwape pour la Région wallonne) ou de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (Creg). Les plaintes recevables avaient principalement pour objet des problèmes de comptage (24%), des problèmes de paiement et de facturation (16%) et, enfin, des problèmes tarifaires (15%). Moins nombreuses, les autres plaintes concernaient le changement

(1) Voir [www.ombusdmanenergie.be](http://www.ombusdmanenergie.be). Avis 14.007 du 24 novembre 2014 sur le mémorandum du Service de Médiation de l'Énergie.