

# Des pratiques à améliorer

Le nombre de consommateurs qui ont porté plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie a globalement diminué en 2015. Mais les plaintes contre les pratiques de vente ont, elles, bel et bien augmenté. Les problèmes se posent principalement lors du prolongement tacite du contrat, ou à l'occasion d'un renouvellement de contrat.

Paul Vanlerberghe (CSCE)

Les 4.158 plaintes reçues par les médiateurs de l'énergie en 2015 ainsi que – surtout - leur répartition, sont sans doute le meilleur baromètre pour mesurer ce qui se passe dans le secteur de la fourniture d'énergie en pleine évolution. Le rapport annuel d'activités 2015 du Service de médiation de l'énergie est éloquent à ce sujet (1).

D'un côté, la proportion des plaintes concernant les prix, tarifs et paiements a diminué. Pour les médiateurs, ce fait indique que ces aspects du marché ont été mieux réglementés, et sont donc devenus plus clairs et compréhensibles pour les consommateurs.

De l'autre côté, les plaintes contre les pratiques de marché ou de marketing sont de plus en plus nombreuses. Épinglé, notamment, un déficit d'information et de publicité précontractuelle. Ainsi qu'un certain mépris pour les nouvelles dispositions de l'accord sur « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », exigeant en principe que chaque fournisseur propose chaque année, à tous ses clients, la meilleure offre disponible chez lui.

Or, une étude de la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (Creg) relève que seulement 3 % des clients en électricité, et 5 % des clients en gaz, disposent du contrat le moins coûteux chez leur fournisseur, tandis que 63 % des clients en électricité et 54 % des clients en gaz se voient appliquer le contrat le plus cher ! (2).

## Démarchage au pilori

La pratique du démarchage, le porte-à-porte, joue un grand rôle dans ces pratiques abusives de vente (3).

Les plaintes concernant le prolonge-

ment tacite du contrat, ou le renouvellement de contrat, ont également le vent en poupe. Dans certains cas, le fournisseur n'a pas, ou pas suffisamment, communiqué pendant la période qui précède le renouvellement ou le prolongement du contrat. Le client peut se retrouver avec des nouvelles conditions de prix qui ne lui ont pas été communiquées ou qui, selon lui, ne sont pas justifiées. Il est impératif, disent les médiateurs, que lors d'un prolongement tacite du contrat, ses conditions restent inchangées. Lors d'un renouvellement de contrat dont le fournisseur prend l'initiative, celui-ci doit envoyer une proposition avec les nouvelles conditions (notamment de prix) au client, et ce au moins deux mois avant la fin du contrat en cours. Le client doit alors donner explicitement son ac-

fournisseurs commencent à facturer la consommation au nom de « l'occupant/propriétaire ». Or le nouvel occupant a le droit de choisir lui-même un fournisseur. Dans le cas qui nous occupe ici, il s'agit d'une fourniture pour laquelle aucun contrat n'a été conclu, et sur les conditions et les prix de laquelle il n'existe aucun accord : cette fourniture ne peut donc, en principe, pas être facturée.

## Le droit au tarif social

Depuis des années maintenant, le problème pénible de l'attribution du tarif social avec effet rétroactif continue à poser des problèmes pour les attestations émanant du SPF Sécurité Sociale, Direction générale des Personnes handicapées. Suite à la réglementation du coût de l'application des tarifs sociaux par les four-

**63 % des clients en électricité et 54 % des clients en gaz se voient appliquer le contrat le plus cher !**

cord pour le nouveau contrat. Faute d'accord explicite, le fournisseur doit continuer de lui fournir de l'énergie aux conditions de l'ancien contrat, jusqu'à ce que le client ait trouvé un autre fournisseur.

Depuis l'introduction du document de reprise des énergies, les conditions liées à un déménagement se sont bien améliorées. Cependant, certains problèmes persistent, telle la facturation au nom de « l'occupant/propriétaire ». Explication : lorsqu'un occupant signale à son fournisseur qu'il quitte un logement, certains

nisseurs, et les règles pour leur prise en charge (l'arrêté royal du 29 mars 2012), c'est bien la date de la prise de décision d'octroi du tarif social qui est prise en compte, et non la date à partir de laquelle le droit à l'intervention pour personne handicapée a été octroyée.

Vu la nature des procédures médicales nécessaires pour obtenir, prolonger ou modifier ce statut, plusieurs mois – jusqu'à parfois une année – peuvent s'écouler entre la demande de statut et la décision d'octroyer avec effet rétroactif jusqu'à la date de la demande. Selon le Service

de Médiation de l'Énergie, un droit fondamental est ainsi refusé aux handicapés et à leurs familles pour la période entre la date de la reconnaissance comme personne handicapée, et la date à laquelle cette décision a été prise.

## Situation bloquée

Le Service de Médiation qui a dénoncé cette situation depuis plusieurs années, adopte ici un ton exaspéré : « *Etant 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, qui ont démarré une enquête auprès des services publics concernés. Cette enquête n'a pas encore donné de résultats. Les administrations concernées, et spécifiquement la Direction générale de l'énergie compétente pour l'automatisation du tarif social, refusent d'adapter les procédures pour la demande du droit de tarif social aux remarques du Service de Médiation de l'énergie et du Service de Médiation fédéral.* » (4)

Au total 4.158 plaintes ont été enregistrées en 2015, dont 3.433 contre des fournisseurs d'énergie, et 725 contre des gestionnaires de réseau de distribution (5).

Six plaintes sur dix ont été déposées par des consommateurs de la Région flamande, pour quatre sur dix par des



plaintes et les parts de marchés par fournisseur. Ainsi, Electrabel, qui fournit 48 % des points de fourniture, endosse seulement 22 % des plaintes. Luminus, le deuxième plus grand fournisseur, fournit 19 % des points de fourniture, mais « vaut » 28 % des plaintes. Chez les autres fournisseurs, la proportion de plaintes est en général plus grande que leur part de marché.

Seules quatre plaintes sur dix ont été jugées « recevables ». Une plainte peut, en effet, ne pas être recevable. C'est le cas, notamment, lorsque le

acceptées par le fournisseur ou par le gestionnaire de réseau de distribution (3 % des plaintes sont résolues avec un accord partiel).

Dans le cas d'une plainte non résolue, et lorsque le médiateur juge les arguments du plaignant fondés, le Service de Médiation envoie sa propre recommandation au fournisseur/gestionnaire de réseau. En 2015, le service a envoyé 59 recommandations, pour lesquelles il a reçu 57 réponses. Les fournisseurs/gestionnaires de réseau ont suivi 7 des recommandations ; et ont rejeté les 50 autres... □

*Les plaintes les plus répandues portent sur le compteur ou les données de comptage.*

## Sur l'ensemble des plaintes recevables, environ 78 % d'entre elles sont résolues à l'amiable.

consommateurs des Régions wallonne et de Bruxelles-Capitale.

Les plaintes les plus répandues portent sur le compteur ou les données de comptage (21 % des plaintes). Viennent ensuite les plaintes concernant la facturation (16 %), le paiement – et notamment les plans de paiement échelonnés – (15%), et les prix et tarifs (15%).

Les différents fournisseurs d'énergie n'attirent pas tous l'ire des consommateurs avec la même intensité. On constate une variation assez grande entre la proportion du nombre des

plaignant n'a pas entrepris une démarche préalable auprès de son fournisseur afin de trouver une solution. Certaines plaintes concernent aussi des matières qui tombent sous la compétence des Régions, et doivent donc être réorientées vers les services de médiation ou de litige au niveau régional.

## Mieux vaut une solution à l'amiable

Sur l'ensemble des plaintes recevables, environ 78 % d'entre elles sont résolues à l'amiable par une proposition du Service de Médiation, et

(1) [http://www.mediateurenergie.be/sites/5073/files/content/download/files/rapport\\_dactivite\\_2015\\_fr.pdf](http://www.mediateurenergie.be/sites/5073/files/content/download/files/rapport_dactivite_2015_fr.pdf)

(2) CREG. Etude (F) 151217-CDC-1496 relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et les potentiels d'économies possibles pour les ménages, les PME et les indépendants sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel. Décembre 2015. Bruxelles.

(3) Rapport d'activité 2015. L'alternative pour vos litiges. Service de Médiation de l'Énergie. Bruxelles. Mai 2016. p. 37.

(4) Rapport d'activité 2015. L'alternative pour vos litiges. Service de Médiation de l'Énergie. Bruxelles. Mai 2016. p. 55.

(5) Eandis et Infrax sont les opérateurs pour les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) en Région flamande. En Région wallonne, Ores est l'opérateur pour les intercommunales mixtes (avec Electrabel comme partenaire privé), alors que Resa et quatre autres gestionnaires de réseau sont des entités publiques détenues principalement par les communes. Sibelga est le gestionnaire de réseau de distribution, à caractère public, en Région Bruxelles-Capitale.