

## TRIBUNE

## Éric Houtman

Ombudspersoon voor Energie  
Médiateur de l'Énergie belge



En 2022, le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 26 920 plaintes (presque 200 % de plus qu'en 2021, qui avait déjà été une année record avec 9 088 plaintes).

Plus les prix de l'énergie sont élevés et volatils, plus les clients se posent des questions sur leurs factures de décompte, d'acompte

et de clôture et sur leurs conditions contractuelles (prix). Les premières hausses de prix se sont fait sentir dès septembre 2021, entraînant des augmentations unilatérales et parfois artificielles des acomptes, mais aussi la faillite de quelques petits fournisseurs d'énergie.

La flambée des prix du gaz et de l'électricité en Europe à la suite de la guerre en Ukraine a en outre rendu la crise énergétique et l'incertitude économique intenable pour de nombreuses familles et entreprises. C'est pour cette raison qu'un certain nombre de mesures ont été prises au niveau fédéral pour que les factures d'énergie restent abordables.

Dans l'attente de la matérialisation d'un plafonnement européen des prix, ou mieux d'un mécanisme de correction des prix (si le prix du gaz en Europe atteint ou dépasse 180 euros par MWh pendant trois jours et que la différence avec les prix internationaux du gaz naturel liquéfié dépassent 35 euros par MWh), le gouvernement fédéral a en effet réduit la TVA à 6 % pour l'électricité à partir de mars 2022 et pour le gaz naturel à partir d'avril 2022 et accordé des primes pour le chauffage de 100 euros

et pour le forfait de base, de 61 euros pour l'électricité et 135 euros pour le gaz naturel pour les mois de novembre 2022 à mars 2023. De même, l'extension et le plafonnement des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel à partir de février 2021, qui ont été systématiquement prolongés, ont donné de l'oxygène à près d'1 million de ménages qui risquaient de tomber dans la précarité énergétique.

Les types de plaintes majoritaires reçues en 2022 par le médiateur belge concernent :

- les prix/tarifs (19 %),
- les résiliations inexplicables (16 %),
- la qualité de la fourniture (15 %),
- les pratiques commerciales et conditions contractuelles (14 %),
- le changement de fournisseur (11 %),
- le raccordement/réseaux (7 %),
- autres (8 %).

Pour gérer ce flux de plaintes très important, le service de Médiation a été contraint de modifier sa façon de fonctionner, d'une part en ayant recours à la résolution classique des litiges individuels, mais aussi en formulant des recommandations génériques, bien que non contraignantes, à l'égard des entreprises d'énergie. Lorsque ces plaintes indiquent un problème structurel au sein d'une entreprise d'énergie ou dans l'organisation du marché de l'énergie, le service de Médiation essaie de formuler des recommandations générales à ce sujet, qui sont utiles non seulement pour les clients finals

qui introduisent une plainte directement au service de Médiation, mais aussi pour toutes les plaintes introduites au niveau du fournisseur d'énergie concernant une certaine pratique du marché ou un problème structurel. Les recommandations génériques formulées en 2022 portaient sur le basculement injustifié de contrats d'énergie à prix fixe vers des contrats à prix variable, la vente de contrats d'énergie par téléphone sans demander l'accord du nouveau client, la facturation unilatérale de coûts supplémentaires pour les détenteurs de panneaux photovoltaïques sans respecter la durée du contrat d'énergie en cours.