

PV GT non-recours – 26 septembre 2019

## Service de médiation de l'énergie

*Lors de nos précédentes rencontres, nous avons identifié le service de médiation de l'énergie comme un acteur incontournable dans l'accompagnement de nos publics en vue de faire valoir leurs droits.*

*Et pourtant, il nous est apparu que peu de travailleurs sociaux et encore moins d'usagers accomplissent effectivement la démarche d'introduire une plainte. Lors de nos échanges, nous avons évoqué comme probables raisons à ce constat : la méconnaissance du service et de son mode de fonctionnement, le peu d'informations sur l'issue des plaintes déposées et le bénéfice à accomplir cette démarche. La complexité des démarches et le manque de temps dans les services sociaux pour « aller plus loin » ont également été soulevés.*

*Nous avons donc choisi de consacrer une réunion de travail à la rencontre du Médiateur de l'énergie pour mieux connaître ses services et pour évoquer avec lui la problématique du non-recours.*

*Ce compte-rendu est à lire au regard des présentations transmises en annexe.*

### Présentation du service :

Ce service a été créé en 2010, dans la foulée de la libéralisation du marché de l'énergie. Il bénéficie d'un financement sous la forme d'une redevance réclamée aux fournisseurs d'énergie au prorata du nombre de clients par entreprise d'énergie et du nombre de plaintes introduites contre chacune de ces entreprises (quelle que soit l'issue de ces plaintes). Il bénéficie néanmoins d'indépendance car son budget est approuvé par le gouvernement. Ce n'est pas une administration mais bien un service public indépendant. Toutes les informations transmises sont confidentielles.

Il se compose de 19 ETP.

Son rôle est de traiter les demandes introduites mais également de produire des recommandations et des avis politiques.

### Concernant la procédure :

Pour qu'une plainte soit recevable, il est important que les personnes fassent des démarches préalables auprès de leur fournisseur ou du gestionnaire de réseau (demande de précisions, contestation, voire plainte). La plainte auprès du SME suspend la procédure de récupération des sommes concernées par la procédure. Les autres sommes non contestées seront, quant à elles, dues.

Après la médiation, le demandeur a toujours la possibilité d'introduire une procédure judiciaire.

Si l'une des parties introduit une demande en justice alors que la procédure de médiation n'est pas finie, la médiation s'arrête. Si le fournisseur a déjà introduit une procédure en justice au moment où le client introduit une plainte auprès du Médiateur, le fournisseur choisit parfois de retirer l'affaire du rôle. Enfin, si le médiateur reçoit une plainte concernant un dossier qui a déjà fait l'objet d'un jugement, le médiateur peut toujours contacter le fournisseur. Il ne fait plus alors de la médiation mais envoie simplement un courrier au fournisseur pour faire valoir la demande du client.

Pour 75% des dossiers, une solution est trouvée lors du processus de médiation. En cas de désaccord, le médiateur peut produire une recommandation si le dossier contient suffisamment d'éléments juridiques et factuels. Celle-ci n'est malheureusement suivie que dans 5% des cas. Les

consommateurs peuvent cependant utiliser ces recommandations si le dossier fait, par la suite, l'objet d'une procédure en Justice.

Certains fournisseurs sont soucieux d'améliorer leurs procédures et les recommandations produisent des effets sur du moyen ou du long terme.

Concernant les délais de procédure, la décision de recevabilité doit être prise dans les trois semaines. Un délai de 90 jours, renouvelable une fois, est consacré à une proposition de règlement amiable. Enfin, les fournisseurs/GRD ont 30 jours pour répondre à la procédure de recommandation. La durée d'une procédure varie car les aller-retours entre les parties peuvent prendre du temps.

### **Pouvoirs du SME :**

- Le SME n'est ni une administration, ni un régulateur.
- Ses recommandations sont non contraignantes. Dans certains pays, les recommandations le sont pourtant. En Angleterre, par exemple, elles sont contraignantes pour l'entreprise mais pas pour le consommateur.
- Le SME a le pouvoir d'enquête, ce qui implique une obligation pour le fournisseur/GRD de produire les échanges par courrier, les enregistrements téléphoniques (avec les limites du RGPD). Le SME bénéficie aussi, si nécessaire, d'un pouvoir d'enquête dans les locaux des fournisseurs.
- Le SME a la faculté de formuler des avis politiques au ministre fédéral ou au parlement fédéral.
- Le SME fait partie d'un groupe de travail des médiateurs européens (NEON – National Energy Ombudsmen Network)
- Il a demandé au Comité de Direction du Service de médiation pour le Consommateur de lancer une action en réparation collective envers 6 fournisseurs concernant la redevance fixe forfaitaire pour une (première) année de fourniture entière même lorsque le client résilie prématurément son contrat d'énergie.

### **Rapport annuel :**

Depuis 2015, on remarque une hausse des plaintes et ce, en raison du démarchage abusif et de la cessation d'activités de plusieurs fournisseurs commerciaux.

Le médiateur pointe également qu'un fournisseur a un problème dans sa communication concernant les réclamations. De nombreuses plaintes le concernant arrivent directement au SME sans passer par une plainte adressée à l'entreprise elle-même. Il s'agit sans doute d'une stratégie commerciale pour éviter d'investir dans un service à la clientèle.

424 plaintes ont été adressées en 2018 pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Les plaintes les plus récurrentes concernent :

1. Les données de comptage.
2. Les problèmes de paiement.
3. Les pratiques commerciales.
4. Les problèmes de facturation.
5. La transparence des prix.
6. Le changement de fournisseur.

Lorsque la plainte concerne des matières régionales (Région de Bruxelles-Capitale), elle est automatiquement transmise au Service des Litiges créé au sein de Brugel. Lorsqu'elle concerne des matières mixtes ou fédérales, elle est prise en charge par le Médiateur.

En cas de démarchage, la plainte est également transmise à la DG Inspection Economique du SPF économie.

Les participants regrettent qu'il n'y ait plus aucun moyen de contacter directement la DG Inspection Economique du SPF économie. Les travailleurs et citoyens sollicitent peu ce service car ils ne comprennent pas la procédure et les compétences du service.

Par contre, pour l'énergie, le message est plus clair, le Service de Médiation étant le point unique. Les signalements au SPF qui concernent l'énergie sont également transmis automatiquement au SME.

Il n'existe par contre pas de point unique fédéral reprenant l'information et les réponses à l'ensemble des questions concernant l'énergie. Selon le Médiateur, la création d'une plateforme au niveau fédéral serait nécessaire.

Le SME plaide également pour qu'en cas de **déménagement**, si le contact avec le fournisseur est pris par téléphone, il y ait une confirmation par mail ou par sms. Les plaintes relatives au déménagement révèlent que le document de reprise des énergies n'est pas encore suffisamment connu.

Le Médiateur propose une bonne pratique : ne pas attendre la signature du propriétaire pour compléter le document et prendre une photo du compteur. Ce n'est pas ce qui est légalement prévu mais actuellement cela fonctionne.

Concernant **les pratiques de vente**, le médiateur espère du changement avec les nouvelles directives européennes et le « New deal »<sup>1</sup> qui permettraient aux états membres de mener des actions contre les pratiques agressives.

Dans le cadre du **non recours**, il met en évidence les possibilités offertes par les actions en réparation collective sur le principe d'opt out. Cela signifie que si l'action entreprise contre les fournisseurs qui appliquent une redevance annuelle aboutit, la décision sera favorable à tous les consommateurs (et pas seulement à ceux qui auraient rejoint l'action collective). L'ensemble des clients dans la même situation devraient être remboursés (+/- 40.000 ménages). Cependant,

- si le juge décide de n'autoriser la requête que sur la base d'un système opt-in, tous les consommateurs lésés devront expressément se faire connaître personnellement.
- si aucun règlement collectif n'est possible entre le Service de Médiation pour le Consommateur et les fournisseurs d'énergie, cette phase du dossier sera close et on passera à la phase quant au fond. Celle-ci ne pourra pas être initiée par le Service de Médiation pour le Consommateur, mais devra l'être par une association (de consommateurs) agréée à cet effet.

Le médiateur constate qu'en ce qui concerne les plaintes, il est rare que les clients contestent autre chose que la facture globale ou l'index. Or, il y a beaucoup d'éléments dans la facture et peu identifient,

---

<sup>1</sup> Le « New deal for consumers » est une directive européenne concernant la protection des consommateurs européens. Certaines mesures énoncées dans cette législation laissent à penser que le législateur belge pourrait limiter plus drastiquement le champ du démarchage à domicile, notamment en matière d'énergie.

par exemple, la transparence des prix lors de la conclusion d'un contrat ou lors de la reconduction ou renouvellement du contrat. Le médiateur veille à mettre en évidence les irrégularités et à interpeller les fournisseurs.

Une participante évoque la question du délai pour solliciter **une indemnité** prévue dans la législation régionale : 60 jours. Même s'il a été rallongé, au vu du temps nécessaire pour avoir un rendez-vous et les effets de renvoi entre services, dans beaucoup de cas, c'est trop court. De nombreuses personnes pourraient prétendre à cette indemnité mais ne la demandent pas ou arrivent trop tard dans le service. Il s'agit d'une matière régionale et donc la plainte relève de la compétence de Brugel.

Le médiateur informe qu'il peut essayer de garder le dossier et tenter d'obtenir cette indemnité au-delà des 60 jours pour autant que la plainte concerne aussi une indemnisation sur la base de la responsabilité civile.

Cette disposition concernant les indemnités reste très peu connue, même au sein des services sociaux et des services de médiation de dettes. Le problème du non-recours se situe déjà au niveau de l'information des travailleurs. Il faudrait insister au niveau régional pour que des campagnes de communication soient menées.

Il apparaît que les régulateurs n'ont pas assez de pouvoir pour contraindre les fournisseurs. A titre d'exemple, Luminus demande 10€ par plan de paiement, pour le simple fait d'accorder un plan. Il est indispensable de couper court à ces pratiques qui reviendraient à dire qu'il faut payer pour faire valoir un droit prévu dans les textes législatifs.

Le médiateur nous informe que le SME peut se prononcer sur le **caractère raisonnable du plan de paiement**. Dès qu'il y a une facture, c'est une compétence mixte.

Concernant le profil des personnes qui sollicitent le service, le médiateur dispose de peu de données. Il n'est possible que de catégoriser en fonction du canal (mode d'introduction) de la plainte.

Il met en évidence qu'il est plus facile de déclarer une plainte recevable quand la demande émane d'un organisme comme le CPAS ou les associations. Il sait que d'autres démarches ont été accomplies préalablement.

L'une des recommandations inscrites dans le mémorandum du SME porte sur la possibilité de prendre en considération les plaintes par téléphone. Aujourd'hui, les personnes qui le souhaitent peuvent prendre un rendez-vous pour déposer la plainte sur place. L'idée serait, pour le SME, de pouvoir rédiger la plainte « à distance », lors d'une conversation téléphonique et de la soumettre ensuite pour approbation à la personne qui désire introduire la plainte.

Il faudrait également que les numéros des fournisseurs ne soient pas surtaxés. Ce coût est un frein pour faire valoir ses droits, demander des informations, ...

Les échanges mettent en évidence que le Service de médiation trouve des solutions individuelles mais porte aussi des solutions structurelles. Son rôle est d'essayer de rééquilibrer la balance entre consommateurs et les fournisseurs. Il est important d'accompagner les gens qui ne connaissent pas leurs droits et de ne pas être trop formaliste au risque d'exclure les personnes. Les participants soulignent la plus-value de ce type d'approche, mais s'inquiète par ailleurs qu'elle tienne pour beaucoup à la volonté et à des choix faits par le Médiateur lui-même. Rien ne peut assurer que cette politique souple sera maintenue dans les années à venir.

Infor GazElec mentionne qu'une de ses missions est d'accompagner les ménages en Justice de paix. Cette démarche est mal perçue par certains fournisseurs qui ont déposé une plainte auprès du

bâtonnier. Cette attitude met en lumière à quel point il est compliqué pour une personne sans accompagnement de s'en sortir.

Au sein du bureau d'aide juridique, cinq agents ont choisi de se former plus spécifiquement aux matières de l'énergie.

### **Pistes dégagées lors de la discussion :**

Quelques **pistes pour nos pratiques** issues de cette séance en lien avec la lutte contre le non-recours :

- L'importance de l'accompagnement des personnes en situation de précarité (pour faire connaître les droits et les faire valoir – un accompagnement signifie qu'il y a plus de chance que les procédures aboutissent).
- L'importance de diffuser l'information à large échelle et de former les travailleurs sociaux comme relais de cette information.
- La nécessité de ne pas faire preuve de trop de formalisme, avoir une vision souple des procédures et parfois penser plus large que ce que la législation ou les règles prévoient.
- Une vision pro-active dans la recherche de solution de la part du médiateur, même si la plainte ne rentre pas parfaitement dans le cadre des compétences ou de la procédure prévue.
- Un accès facilité au SME et le relais apporté par ce service lorsque la plainte ne relève pas de la compétence du médiateur.
- Les possibilités offertes par l'action collective.
- Les échanges entre travailleurs sociaux sur les bonnes pratiques et la diffusion des « réussites » (ex : photo des compteurs lors du déménagement, les indemnités obtenues, ...).

En termes de **recommandations à destination des responsables politiques** :

- Perspective de rendre les recommandations du médiateur contraignantes.
- Suivi du new deal et de la possibilité pour les états de limiter le démarchage.
- Interdire aux fournisseurs de surtaxer leurs lignes téléphoniques.
- Interdire les coûts liés à la conclusion d'un plan de paiement.
- Soutenir l'accompagnement des ménages par les services sociaux.
- Renforcer la diffusion de l'information et l'accessibilité des services publics.