

Fournisseurs d'énergie: satisfaction des clients en hausse

Bruxelles, le 8 janvier 2016

Le Médiateur Fédéral pour l'Énergie a communiqué que le nombre de plaintes concernant la fourniture d'énergie a une nouvelle fois baissé en 2015 (-12,6%), par rapport à 2014, pour atteindre 4.211 plaintes à l'échelle du pays. Il s'agit d'une tendance de fond puisque entre 2012 et 2015 le nombre de plaintes a même baissé de moitié (-49,5%). La FEBEG se réjouit de cette baisse structurelle qui témoigne de la satisfaction des clients pour les services et solutions qu'ils choisissent auprès de leur fournisseur d'énergie.

La baisse importante et continue du nombre de plaintes montre que la libéralisation des marchés de l'énergie n'engendre pas uniquement des prix plus compétitifs pour la composante énergie de la facture, mais également un meilleur service à la clientèle. Il faut aussi noter que les plaintes ne concernent pas uniquement les activités des fournisseurs mais aussi celles des gestionnaires de réseaux de distribution.

Le médiateur dit s'attendre à une hausse des plaintes en 2016, suite à la hausse des factures d'énergie qu'il impute aux hausses de la TVA, des taxes et prélèvements, ainsi que des frais de transport et de distribution. Il s'agit là d'éléments de la facture totalement hors contrôle des fournisseurs d'énergie qui perçoivent les moyens pour compte des divers pouvoirs publics et des gestionnaires de réseau via une facture unique. La part énergie de la facture d'électricité qui revient aux fournisseurs oscille suivant les régions entre 24% et 36% de la facture. Tout le solde de la facture est constitué des éléments susmentionnés.

Marc Van den Bosch, general manager de la FEBEG : «Nous considérons que chaque plainte est une plainte de trop, mais le rapport entre le nombre de plaintes et le nombre de clients desservis montre la performance des services clientèles des fournisseurs. Les fournisseurs d'énergie desservent plus de 5,7 millions de clients en électricité et 3,2 millions en gaz. Il est remarquable qu'il y ait aussi peu de plaintes dans un marché dynamique engendrant d'aussi nombreuses transactions. La tendance baissière du nombre de plaintes démontre que la qualité des services rendus est une priorité pour les fournisseurs d'énergie et que les clients sont satisfaits des services et solutions qui leurs sont proposées et qu'ils choisissent.»

A propos de la FEBEG

La FEBEG, Fédération Belge des Entreprises Électriques et Gazières, représente les producteurs d'électricité, les négociants et fournisseurs d'électricité et de gaz, ainsi que les laboratoires de ces secteurs. La FEBEG compte 28 membres effectifs qui emploient globalement près de 7.500 personnes et réalisent un chiffre d'affaires avoisinant les 21,5 milliards d'EUR.

Contacts Presse

Marc Van den Bosch, General Manager et porte-parole de la FEBEG
marc.vandenbosch@febeg.be | +32 2 500 85 80 | +32 497 30 98 79

Stéphane Bocqué, Communication Manager de la FEBEG
stephane.bocque@febeg.be | +32 (0)2 500 85 93 | +32 475 75 19 66