

## Hausse des plaintes auprès du médiateur fédéral pour l'énergie : la facture doit être abordable et lisible pour le client final

Bruxelles, le 28 avril 2017

Après plusieurs années de baisse continue, le médiateur fédéral pour l'énergie acte 31% de plaintes en plus en 2016 qu'en 2015. La FEBEG rejoint le médiateur dans son analyse lorsqu'il associe la hausse des plaintes à une série de décisions prises par les autorités. De nombreux facteurs non liés aux fournisseurs ont un impact majeur sur les factures d'énergie et sur la perception des services des fournisseurs.

**Marc Van den Bosch**, General Manager de la FEBEG : *«Pour la partie de la facture sous contrôle du fournisseur – l'énergie qui représente de 19% à 33% de la facture d'électricité selon les régions – la concurrence entre fournisseurs est forte. En témoigne le taux de switch de fournisseur très élevé en Belgique par rapport à d'autres pays européens. Cette forte concurrence bénéficie aux clients en exerçant une pression permanente sur les prix et en poussant vers une amélioration continue du niveau des services. Le nombre de changements décidés par les autorités, principalement dans la facture d'électricité, et l'augmentation de cette facture dans la plupart des régions ont suscité beaucoup d'interrogations chez les clients en 2016. Les fournisseurs sont expéditeurs pour compte de tiers d'une facture unique comprenant bien d'autres postes que l'énergie. Ils sont en première ligne par rapport aux consommateurs. Les coûts régulés de transport et de distribution, les taxes, les prélèvements et les obligations de service public n'ont cessé d'augmenter ces dernières années et constituent désormais la majeure partie de la facture finale ».*

La FEBEG souligne que le nombre de plaintes recevables est de 43% des plaintes reçues. Cela représente un peu moins de 2.000 plaintes (y inclus celles concernant des compétences liées à d'autres acteurs de marchés tels les gestionnaires de réseaux responsables pour les relevés de compteur), ce pour 9 millions de points desservis (électricité + gaz). Le premier réflexe en cas de problème est de prendre contact avec le service clientèle du fournisseur pour en parler. Dans la grande majorité des cas des solutions satisfaisantes sont trouvées.

La FEBEG continue à plaider auprès de toutes les autorités concernées pour une simplification de la facture et pour un financement en dehors de la facture des différentes politiques environnementales et sociales. Le nombre élevé de changement dans la facture ne favorise pas sa lisibilité. De trop nombreuses composantes et mentions obligatoires ne sont pas comprises par le client moyen.

### **A propos de la FEBEG**

La FEBEG, Fédération Belge des Entreprises Electriques 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 32 membres effectifs qui emploient globalement près de 7.850 personnes et réalisent un chiffre d'affaires avoisinant les 19,3 milliards d'EUR.

### **Contacts Presse**

Marc Van den Bosch, General Manager et porte-parole de la FEBEG  
[marc.vandenbosch@febeg.be](mailto: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](mailto:stephane.bocque@febeg.be) | +32 (0)2 500 85 93 | +32 475 75 19 66