

Les efforts des fournisseurs d'énergie récompensés

Bruxelles, le 22 mai 2015

Le rapport d'activité publié aujourd'hui par le Service de Médiation Fédéral pour l'Energie révèle que le nombre de plaintes concernant la fourniture d'énergie a encore davantage baissé en 2014 (-27,6%) qu'en 2013 (-20%). Depuis 2012 le nombre de plainte a quasi baissé de moitié. Les fournisseurs d'énergie se réjouissent de cette baisse.

Les chiffres de la CREG (1) font apparaître que le prix moyen de la composante énergie se situe en Belgique sous la moyenne des prix dans les pays limitrophes. En outre, avec un taux de switch de plus de 13% (2), la Belgique compte également parmi les meilleurs élèves en Europe. 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, mais également un meilleur service à la clientèle. Il est remarquable qu'il y ait aussi peu de plaintes dans un marché très dynamique caractérisé par d'aussi nombreuses transactions.

Marc Van den Bosch, general manager de la FEBEG : *«La tendance baissière du nombre de plaintes démontre que la qualité des services rendus est une priorité pour les fournisseurs d'énergie. Les fournisseurs continueront à investir pour améliorer leur qualité de service, car chaque plainte est une plainte de trop.»*

(1) Source CREG : aperçu et évolution des prix de l'électricité et du gaz naturel pour les clients résidentiels - mai 2015

(2) Source : CEER National Indicators Database (2014) and ACER calculations

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 26 membres effectifs qui emploient globalement près de 8.200 personnes et réalisent un chiffre d'affaires avoisinant les 23 milliards d'EUR.

Contacts Presse

Marc Van den Bosch, Directeur Général 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