

Les fournisseurs d'énergie ont fait en 2015 l'objet de toujours moins de plaintes auprès du médiateur fédéral pour l'énergie

Bruxelles, le 3 mai 2016

Le médiateur fédéral pour l'énergie vient de publier son rapport annuel 2015. La FEBEG constate une diminution drastique des plaintes ces dernières années, malgré les très nombreux changements réglementaires et fiscaux affectant la facture d'électricité des consommateurs (26 adaptations fédérales et régionales en 2015). Le nombre de plaintes n'a jamais été aussi bas qu'en 2015. Le service médiation pour l'énergie a reçu 4.211 plaintes soit 12,6% de moins qu'en 2014.

Marc Van den Bosch Directeur général de la FEBEG: «Si l'on observe la tendance à long terme, le nombre total de plaintes pour le marché de l'énergie (gaz et électricité) a carrément diminué de moitié entre 2012 et 2015! Ces résultats illustrent les efforts considérables que les fournisseurs d'énergie consentent pour améliorer la qualité de service auprès de leurs clients, ce dans un environnement réglementaire pour le moins chahuté».

Marc Van den Bosch: *«Si l'on considère que les fournisseurs membres de la FEBEG desservent environ 7,5 millions de points de livraisons dans le pays (gaz + électricité) ainsi que le nombre de plaintes reçues pour des secteurs tels les 'télécoms' (+/- 18.000 plaintes en 2015) et les services postaux (+/- 16.000 plaintes en 2014), il semble que notre secteur n'ait pas à rougir de ce résultat. Bien sûr, nos membres feront tout ce qui est possible pour encore améliorer leurs services à la clientèle en 2016, même si tous les leviers ne sont pas entre leurs mains. Comme le médiateur fédéral le souligne, les hausses récentes de la partie régulée de la facture risquent d'inverser la courbe en 2016.»*

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