

## Simplifier la facture pour diminuer le nombre de plaintes

Bruxelles, le 03 mai 2019

Le médiateur fédéral pour l'énergie vient de publier ses statistiques pour l'année 2018. Il communique une augmentation de 15% des 'plaintes reçues' par rapport à 2017. Comme le reconnaît le médiateur lui-même, cette augmentation est principalement due à la cessation d'activités d'un certain nombre de fournisseurs qui ne pouvaient plus garder la tête hors de l'eau. En outre l'ordre de grandeur des problèmes doit être relativisé eu égard aux millions de clients desservis. Mais chaque plainte est une plainte de trop. Voilà pourquoi la FEBEG plaide pour une simplification de la facture en vue de diminuer le nombre de plainte.

### Seules 24% des plaintes reçues jugées fondées

La FEBEG souligne les points suivants :

- L'année 2018 a été caractérisée par un certain nombre de cessation d'activité de fournisseurs d'énergie (faillite, cession de portefeuille etc.). Ce contexte de marché difficile a eu un impact négatif sur la perception de la qualité de services par les clients.
- Le nombre total de plaintes reçues ne permet également pas d'évaluer correctement l'ampleur réelle des problèmes. 6.713 'plaintes reçues' en 2018 ne signifie pas que ces plaintes sont 'recevables' ni qu'elles soient 'fondées'. Lorsque l'on se réfère aux plaintes fondées ou partiellement fondées on s'aperçoit que ce nombre se réduit à 1.640 plaintes. Il faut mettre ce chiffre en perspective avec les 8 millions de points de livraison desservis par les fournisseurs d'énergie !
- Une partie substantielle des plaintes concerne des éléments qui ne sont pas ou seulement partiellement sous contrôle des fournisseurs. 1 plainte reçue sur 6 concerne p.ex. des problèmes de compteurs gérés par les gestionnaires de réseaux, distincts des fournisseurs (p.ex. fonctionnement du compteur, remplacement du compteur, discussions à propos du relevé de compteur, d'un raccordement etc.).

**Marc Van den Bosch**, general manager FEBEG : *« La qualité de service est le cœur de métier des fournisseurs et un instrument essentiel pour la rétention des clients. Un client mécontent devient souvent un client perdu et génère des coûts de suivi non négligeables. Le nombre relativement faible de plaintes fondées reçues par l'Ombudsman énergie témoigne de la mobilisation de nos membres envers une qualité de service toujours accrue ».*

### Simplifier la facture : une des façons les plus efficaces pour diminuer les plaintes

Selon une étude IVox (1) commanditée par la FEBEG, 6 belges sur 10 déclarent ne pas comprendre les diverses composantes de la facture. Seul 1 sur 5 estime environ correctement quelle part du montant total de la facture correspond à la consommation d'électricité pure. Il n'est pas étonnant que 8 belges sur 10 (78%) pensent que la facture doit être simplifiée. La FEBEG précise à cet égard que les fournisseurs doivent émettre des factures contenant plus 100 mentions imposées par les autorités. L'étude révèle en outre 72% des belges sont mécontents de la manière dont la facture d'électricité est composée. 79% de ces belges mécontents estiment que le montant des taxes et prélèvement fait partie des principales raisons de mécontentement par rapport à sa facture d'électricité. Etant donné que le fournisseur facture toutes les composantes du prix de l'énergie au client final via une facture intégrée, une part non négligeable de ce mécontentement se situe hors de son périmètre de contrôle.

**Marc Van den Bosch** : *« Les Ministres fédéral et régionaux ont signé en 2018 une déclaration d'intention en vue de simplifier la facture énergétique des consommateurs. La FEBEG encourage donc fortement les décideurs politiques à mettre cette initiative en œuvre de manière coordonnée au niveau interfédéral pour que la facture simplifiée devienne réalité. »*

*(1) Etude en ligne représentative réalisée par l'agence de sondage iVOX, en avril 2019 auprès de 1.000 Belges.*

### **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 34 membres effectifs qui emploient globalement près de 7.895 personnes et réalisent un chiffre d'affaires avoisinant les 17,6 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 85 | +32 475 75 19 66