

Bruxelles, le 9 janvier 2014

COMMUNIQUE DE PRESSE

Les fournisseurs d'énergie se réjouissent de la diminution du nombre de plaintes auprès du Service de Médiation

Les fournisseurs d'énergie réunis au sein de la FEBEG, la Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières, se réjouissent de l'importante diminution du nombre de plaintes.

Cette évolution positive résulte notamment des efforts permanents réalisés par les fournisseurs en vue d'offrir à leurs clients un service optimal.

Marc Van den Bosch, Directeur général de la FEBEG: *“La FEBEG s’attend à ce que le nombre de plaintes continue à diminuer grâce notamment à l’Accord des consommateurs qui est entrée en vigueur le 1er janvier. Au travers de cet Accord, les fournisseurs confirment une nouvelle fois leur engagement d’aider le consommateur et d’améliorer la transparence du marché. L’Accord tient dorénavant également compte de l’évolution des technologies de communication menant à la simplification des échanges entre consommateurs et fournisseurs”*.

La FEBEG souhaite, tout comme le Service de Médiation, des factures énergétiques lisibles, claires et uniformes. Pour Marc van den Bosch, *“Le fournisseur souhaite des factures encore plus simples et plus transparentes pour ses clients, mais le cadre légal ne le permet actuellement pas”*. La FEBEG reste toujours disposée pour entamer des discussions avec les autorités à cet effet.

La FEBEG a également activement contribué à la rédaction de la Charte sur les simulateurs tarifaires. L'application de cette méthode de calcul commune à l'ensemble des fournisseurs offre beaucoup plus de transparence pour les clients, en permettant une meilleur comparaison entre les différents produits et les formules de prix. De plus, le résultat de cette méthode de calcul est la meilleure estimation possible du montant qui sera finalement facturé au consommateur,

La qualité de service est une priorité pour les membres de la FEBEG dans le marché de l'énergie très concurrentiel d'aujourd'hui. Les fournisseurs s'engagent dans un processus d'amélioration continue afin de poursuivre au cours des prochaines années l'optimisation de leurs services, et espèrent que les autorités tiendront compte de cet engagement en développant des règles univoques, simples et transparentes dans un marché de l'énergie complexe, et ce, pour l'ensemble des acteurs de marché : fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution.



La FEBEG, la Fédération Belge des Entreprises Électriques et Gazières, est la fédération patronale qui défend les intérêts des producteurs, fournisseurs et traders en électricité et gaz.

Contact: Marc Van den Bosch
02 500 85 85/ 0497 30 98 79
marc.vandenbosch@febeg.be