

Engagements des fournisseurs d'énergie en matière de transparence et de communication envers les consommateurs

Avant-Propos

Les mesures énumérées ci-dessous sont proposées par les fournisseurs d'énergie pour répondre aux besoins actuels dans le contexte de la crise énergétique en cours. Elles resteront d'application jusqu'à ce que la situation soit à nouveau stabilisée.

Transparence

- La FEBEG publie sur son site web des informations qui expliquent et justifient de manière transparente la manière dont les acomptes sont habituellement calculés. Les critères généraux appliqués sont expliqués de manière informative. De plus, des exemples seront élaborés pour les situations où les consommateurs recevront le relevé annuel pour une période de fourniture inférieure à un an. Les premières publications seront réalisées d'ici le 1/11/2022. Des informations supplémentaires seront ajoutées sur le site web.

- Les fournisseurs d'énergie expliqueront également comment est calculé l'acompte. Ce faisant, ils s'engagent comme suit :
 - o Le fournisseur d'énergie vise à répartir le plus correctement possible la facture énergétique du client sur l'ensemble de l'année sur la base de l'historique de consommation (tel que reçu par le GRD), ce via les factures d'acompte. Cela peut se faire notamment via une facture de décompte la moins élevée possible en plus des 12 factures d'acompte, ou par une facture de décompte incluant un douzième acompte aussi proche que possible du montant des 11 factures d'acompte précédentes. Les fournisseurs poursuivront également cet objectif à l'avenir.

 - o Les fournisseurs d'énergie publieront toutes les cartes tarifaires du mois en cours de manière claire et transparente sur leurs sites web. D'ici le 1/11/2022.

 - o Les fournisseurs d'énergie offrent la possibilité aux clients de trouver une explication générale du calcul de l'acompte en quelques étapes simples via leur site web., . Les fournisseurs publient une explication du calcul avec des exemples courants tels que l'impact des saisons, le tarif variable, l'impact sur les acomptes en cas de changement de fournisseur, de déménagement ou d'autres cas où une année complète n'est pas facturée. D'ici au 23/12/2022.

 - o Les fournisseurs d'énergie s'engagent à développer et à améliorer encore les outils (au sens large) visant à accroître la transparence des calculs des factures d'acompte. Il appartient à chaque fournisseur de déterminer comment il effectue ces développements selon sa feuille de route individuelle. Parmi les possibilités de développement, on peut citer :
 - -Le développement d'applications via le site web (espace client)/le développement d'applications permettant de simuler des avances par exemple sur base de la consommation réelle. Ces informations pourront également être données via les centres d'appels.

- La mise à disposition de matériel pédagogique (texte, audio, film, etc.) illustrant la manière de calculer les acomptes.
- Le client peut toujours ajuster son acompte si, par exemple, sa consommation change structurellement (hausse ou baisse). D'ici le 30/11/2022. Les fournisseurs proposent les options suivantes pour ajuster les acomptes :
 - Automatiquement via l'espace client : dans ce cas, des seuils peuvent être inclus en fonction de la consommation réelle. La raison d'être de ces seuils est de veiller à ce que le client ne réduise pas sa facture dans une mesure telle que la facture de décompte atteigne un montant irréaliste.
 - Si le client souhaite réduire davantage l'acompte, il doit le motiver. Si le fournisseur d'énergie ne répond pas ou ne répond que partiellement à la demande du consommateur de revoir un acompte, il justifiera sa décision sur la base de la méthode de calcul d'application.
 - Pour les clients non numériques, la possibilité d'ajuster les acomptes via d'autres canaux de communication tels qu'un contact téléphonique et éventuellement par courrier. De cette façon, même pour les clients qui ne disposent pas de moyens de communication numériques, la possibilité est donnée de communiquer le relevé de leur compteur et le client peut vérifier que ses acomptes sont adaptés.
- Le cas échéant, le fournisseur d'énergie informe les clients, via son site web, du niveau des prix moyens de l'énergie et des conséquences pour les utilisateurs ayant des contrats variables.
- Les fournisseurs d'énergie qui sont légalement obligés de proposer une facturation mensuelle aux clients disposant d'un compteur digital publieront sur leur site web un message général indiquant les avantages et les inconvénients de ce type de contrat (blog, FAQ, ...). Pour l'instant, ceci n'est d'application qu'en Flandre. Les fournisseurs d'énergie qui ne sont pas légalement tenus de le faire mais qui souhaitent offrir ce service publieront un message similaire sur leur site web (d'ici le 31/12/2022).

Accessibilité

- La FEBEG publiera sur son site internet un article expliquant les problèmes concernant l'accessibilité des centres d'appels (post migration MIG 6, conséquences de la crise énergétique, questions concernant les différentes mesures gouvernementales). D'ici le 1/11/2022.
- La FEBEG et les fournisseurs d'énergie s'engagent sur 2 pistes pour améliorer l'accessibilité de leurs services de clientèle, ce selon la feuille de route de chacun des fournisseurs :
 - Des informations générales et publiques seront mises à la disposition des clients. À cet égard, les fournisseurs d'énergie et le gouvernement collaboreront pour mettre rapidement à disposition une liste de 'questions fréquemment posées' (FAQ) complète, lorsque des mesures gouvernementales sont annoncées. Cela devrait réduire le nombre d'appels.

- Automatisation et numérisation : outre les informations générales, les fournisseurs s'attacheront à améliorer la qualité, par exemple en développant leurs canaux numériques, en mettant à disposition des informations personnalisées et des outils en libre-service. L'objectif ici est également de réduire la charge de travail des centres d'appels.
- Les fournisseurs d'énergie s'engagent à accroître l'accessibilité de leurs canaux de communication avec les clients.
 - Le fournisseur peut être joint au moins par un numéro de téléphone et par une adresse électronique ou un lien URL vers le formulaire standardisé de demande ou de plainte.
 - Pour les clients qui prennent contact via des canaux numériques, les fournisseurs peuvent également développer des canaux de messagerie supplémentaires, tels que les chats ou les médias sociaux, pour permettre aux consommateurs de poser une question. D'ici au 31/12/2022.
 - Le fournisseur applique les principes repris dans l'Accord du Consommateur tels que répondre aux questions et plaintes directes des clients dans un délai de 5 (si nécessaire 10) jours ouvrables, sauf en cas de facteurs externes tels qu'une couverture médiatique très importante sur l'énergie ou une nouvelle communication du gouvernement sur l'énergie et/ou les prix, de données dépendant de tiers, etc.
- L'accessibilité en chiffres : D'ici la fin du mois de mars 2023
 - Les fournisseurs suivent, de manière agrégée et via la FEBEG, sur base trimestrielle (à la fin de Q+1 pour les données Q) le pourcentage d'accessibilité des appels entrants auxquels il a été répondu. Le premier reporting portera sur le troisième trimestre 2022. Il s'agit du pourcentage d'appels entrants auxquels il a été répondu, soit par les agents du centre d'appels, soit automatiquement via un Serveur Vocal Interactif (SVI), ce par rapport au nombre total d'appels entrants.
 - Les fournisseurs suivent de manière agrégée via la FEBEG, sur une base trimestrielle (à la fin de Q+1 pour les données Q) le temps de réponse moyen aux appels entrants traités par les centres d'appels. Le premier reporting portera sur le troisième trimestre 2022.. Il s'agit du temps d'attente moyen des appels entrants traités par les téléopérateurs, calculé depuis la sortie du menu interactif jusqu'à la prise en charge de l'appel par le téléopérateur.

Délais de facturation

- La FEBEG publie sur son site web un article reprenant les règles générales applicables au processus de décompte annuel ou décompte de clôture. D'ici le 30/11/2022.
- Les délais de facturation en chiffres – D'ici la fin du mois de mars 2023
 - o Les fournisseurs suivent de manière agrégée au sein de la FEBEG, sur une base trimestrielle (à la fin de Q+1 pour les données Q) l'évolution du délai moyen entre la réception des données de compteur nécessaires à la facture de décompte et l'émission de cette facture de décompte, ce en jours calendrier. Le premier reporting portera sur le troisième trimestre 2022(Q3/2022).
 - o Les fournisseurs suivent de manière agrégée au sein de la FEBEG, sur une base trimestrielle (à la fin de Q+1 pour les données Q) le temps de remboursement d'un solde positif pour le client, ce en jours calendrier. Le premier reporting portera sur le troisième trimestre (Q3/2022).
- Les fournisseurs d'énergie poursuivront leurs efforts pour résoudre tout problème dans leurs propres systèmes et réduire les délais moyens de traitement. Les fournisseurs dépendent de la réception des données des compteurs de la part des gestionnaires de réseau, notamment, pour établir leurs factures. Les factures tardives peuvent être le résultat d'un problème dans la chaîne de communication, ce au niveau du gestionnaire de réseau, du transfert des données vers Atrias, chez Atrias même, du transfert des données vers le fournisseur ou du fournisseur d'énergie lui-même. Les fournisseurs d'énergie communiqueront à nouveau leurs préoccupations à ce sujet à ATRIAS et aux gestionnaires de réseau.

Coopération

- Le gouvernement et les fournisseurs s'engagent à échanger à intervalles réguliers des informations concernant les problèmes rencontrés par les clients et à essayer de trouver des solutions génériques aux problèmes signalés, ce en concertation mutuelle.
- En collaboration avec le gouvernement fédéral, des possibilités seront recherchées pour que les questions générales (calcul des factures d'acompte, droits des consommateurs, etc.) ainsi que les questions dans le cadre des mesures énergétiques fédérales et régionales puissent être regroupées/transférées au centre de contact de l'autorité fédérale ou régionale concernée. Le gouvernement préparera des questions-réponses en réponse à chaque mesure gouvernementale, questions-réponses auxquelles les fournisseurs pourront se référer.
- Le gouvernement et les fournisseurs s'efforceront conjointement de généraliser l'utilisation des compteurs digitaux, ce dès que possible. La disponibilité des données de consommation, permet aux clients de mieux gérer leur consommation, ce tant en kWh qu'en euros. Cette transparence bénéficie à la fois au fournisseur et au client.