



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 12 novembre 2018

[...]

[...]

Objet : plainte contre votre société relative à la suppression du service après-vente en allemand.

Madame,
Monsieur,

En sa séance du 9 novembre 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une cliente germanophone relative à l'objet sous rubrique.

Dans votre courrier du 25 octobre 2018, vous nous avez communiqué ce qui suit:

«Par la présente, nous désirons vous informer que l'arrêt de notre service en allemand est temporaire et que nous comptons reprendre ces activités en allemand dès que nous serons en mesure d'assurer un service présentant toutes les garanties de qualité.

Essent s'efforce depuis toujours d'offrir un service professionnel de haute qualité. Suite à la mise en œuvre d'un projet informatique complexe, nous nous voyons dans l'obligation d'assurer temporairement notre service dans deux langues. Cette démarche nous permet de conserver la qualité de notre support opérationnel au client pendant la durée nécessaire pour mener à bien le projet en question. Dans ce contexte, nous avons décidé de concentrer nos efforts sur le maintien de la stabilité de notre système ainsi que des fonctionnalités optimales de nos opérations de communication et de facturation.

En tant qu'entité faisant partie d'un groupe allemand, nous sommes bien conscients que cette situation provisoire suscite de nombreux désagréments et nous désirons présenter nos excuses aux clients concernés, essentiellement en ce qui concerne la communication inadéquate qui a été effectuée à ce sujet (...)

*
* *

Le marché du gaz et de l'électricité est libéralisé depuis le 1er janvier 2007. Depuis cette libéralisation du marché de l'électricité, le consommateur a la possibilité d'opter pour le fournisseur de son choix.

Le contrat de fourniture d'électricité est un contrat réglementé notamment en Région wallonne par l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.

Ainsi, pèse sur le fournisseur des obligations d'informations précontractuelles en vertu de l'article 3 du dit arrêté du 30 mars 2006 :

Il a l'obligation de répondre dans les 10 jours ouvrables à toute demande de fourniture qui serait sollicitée par un client et de lui remettre une proposition de contrat de fourniture.

Cette proposition de contrat devra mentionner diverses informations : durée du contrat, prix, modalités de paiement, procédure en cas de défaut de paiement, de placement de compteur à budget, de déménagement ainsi que les dispositions relatives aux clients protégés.

En outre, les articles 29 à 41 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité prescrit une procédure particulière à charge du fournisseur en cas de non-paiement des factures à échéance.

En effet, lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue, le fournisseur lui adresse un rappel qui doit comprendre au minimum les mentions suivantes:

- la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours, ainsi que les coordonnées du service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;
- la faculté de faire appel au C.P.A.S. ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;
- la possibilité de solliciter une guidance sociale énergétique du C.P.A.S.;
- la faculté de demander au gestionnaire de réseau le placement d'un compteur à budget ou si il s'agit d'un client protégé, du placement d'un compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance ;
- la procédure qui sera suivie si le client n'apporte pas de solution au paiement de la facture en question. Sauf refus explicite du client, cette procédure prévoit la communication de son nom au C.P.A.S.

De plus, seront également mentionnées explicitement, les modalités qui s'appliquent à la clientèle protégée et plus particulièrement les conditions de prises en charge par les gestionnaires de réseau du placement du compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance.

Lorsqu'à l'échéance fixée dans le rappel, le client n'a pas:

- acquitté le montant de la facture;
- demandé le placement d'un compteur à budget;
- convenu d'un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur; ou informé le fournisseur des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement, au moyen d'une attestation du C.P.A.S. ou du service de médiation de dettes agréé, le fournisseur adresse au client, par courrier recommandé, une mise en demeure qui précise que, à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et un compteur à budget lui sera placé d'office.

L'arrêté du 30 mars 2006 prévoit également des modalités de résiliation par le fournisseur en son article 10 bis et l'article 18 §2/3 de la loi du 29 avril 1999 relative à

l'organisation du marché de l'électricité mais également des modalités de résiliation pour le consommateur.

Tant au niveau fédéral qu'au niveau de la Région wallonne, il existent des dispositions contraignantes pour le fournisseur d'électricité et qui concernent le statut des consommateurs à revenus modestes (article 20 § 2 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ; arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation des prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire ; arrêté royal du 28 juin 2009 relatif à l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire ; articles 33 et 33 bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation régional de l'électricité et articles 26 à 28 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité).

En outre, de façon à permettre à tout consommateur de répartir le coût de sa consommation d'électricité sur l'ensemble d'une année, le législateur impose au distributeur d'établir des acomptes ou des factures intermédiaires. Le montant de ces factures intermédiaires est calculé sur une estimation de la consommation annuelle de l'année précédente. Les acomptes payés sur base de ces factures intermédiaires seront déduits du montant total de la facture de régularisation annuelle. (Article 18 §2 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ; Arrêté royal du 30 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz ; arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité).

Il existe également des mentions obligatoires qui doivent figurer sur la facture d'acompte, de régularisation ou de clôture (article 7 § 2 de l'arrêté du 30 mars 2006, article 18 § 2 de la loi du 29 avril 1999)

Les fournisseurs d'électricité et de gaz se sont par ailleurs notamment engagés à envoyer une confirmation du contrat, de manière lisible et intelligible lorsque la vente est réalisée par téléphone et lorsque la vente est réalisée hors établissement, à envoyer au consommateur un exemplaire original lisible du contrat. Le détail de leurs engagements en matière de communication au consommateur est repris dans le chapitre V de l'accord du 16 octobre 2013 « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

En outre, la loi du 21 décembre 2013 portant insertion du titre VI " Pratiques du marché et protection du consommateur " dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre VI, et des dispositions d'application de la loi propres au livre VI, dans les Livres Ier et XV du Code de droit prévoit une obligation générale d'information du consommateur selon laquelle l'entreprise fournit au consommateur une série d'information tels que spécifié en son article VI. 2. lesquelles doivent être claires et compréhensibles.

De tous ces éléments, il appert que les fournisseurs d'énergie, et Essent Belgium S.A., en l'espèce, sont tenues à un grand nombre d'obligations légales qui réglementent tant le contrat de fourniture d'énergie avec les consommateurs (tarifs, modalités de résiliation) que de la facture.

Ces fournisseurs d'énergie, et notamment Essent Belgium S.A., sont donc des personnes morales chargées d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou

les pouvoirs publics leur ont confiée dans l'intérêt général conformément à l'article 1er, §1er, 2° LLC et à ce titre, doivent donc respecter les LLC.

Le service après-vente destiné aux clients germanophones ainsi que les factures qui leur sont adressées, constituent des rapports d'un service central avec un particulier au sens des LLC.

Conformément à l'article 41, § 1er, des LLC, les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage : le français, le néerlandais ou l'allemand.

Le service après-vente fourni par Essent Belgium S.A. à un client germanophone doit être assuré en allemand et les factures établies dans la même langue.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE