



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

Bruxelles, le 16 avril 2019

[...] [...]
Concerne : plainte à l'encontre d'Eneco Belgium qui n'est pas en mesure d'envoyer des factures en allemand à un citoyen germanophone

Mesdames et Messieurs les Administrateurs,

En sa séance du 12 avril 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite à l'encontre d'Eneco Belgium, par Madame la Médiatrice de la Communauté germanophone de Belgique pour le compte d'un citoyen germanophone résidant à Neu-Moresnet (la Calamine) concernant le fait que ladite société n'est pas en mesure d'envoyer les factures en allemand.

Nous vous avons interrogé à ce sujet dans des lettres datées du 11 février 2019 et du 12 mars 2019.

Dans une lettre datée du 19 mars 2019, reçue le 28 mars 2019, vous nous avez communiqué le point de vue suivant : (traduction)

« À l'exception de l'art. 52 lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966, qui ne permet pas à Eneco d'établir ses factures en allemand, Eneco est libre d'utiliser les langues qu'elle désire ou d'en proposer l'usage en fonction de ses intérêts commerciaux.

Nous communiquons de manière générale en français ou en néerlandais avec notre clientèle. Ce qui n'empêche pas qu'un client de langue allemande puisse, à sa demande, être mis en contact avec un collaborateur du service clientèle qui connaît cette langue. Si ce dernier n'est pas disponible, un rendez-vous est pris avec le client pour pouvoir le rappeler ultérieurement. Si le client le désire, nous lui adressons également une réponse écrite en allemand.

Nous prenons donc toutes les disposition afin d'assister le mieux possible et au cas par cas nos clients germanophones dans leur langue. »

*
* *

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

Le contrat de fourniture d'électricité et de gaz est, en Région wallonne, notamment réglementé par :

- le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, par le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché du gaz, par l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et par l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz;
- loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et par la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché du gaz et au statut fiscal des producteurs d'électricité ;
- le livre VI du Code de droit économique intitulé « Pratiques du marché et protection du consommateur ».

De tous les éléments susmentionnés, il ressort qu'il pèse sur les fournisseurs d'énergie, dont Eneco Belgium fait partie, un grand nombre d'obligation.

Dès 2004, le Ministre en charge de la Consommation a mené des négociations avec les différents professionnels du secteur qui ont abouti à la signature d'un accord avec les fournisseurs du marché libéralisé de l'électricité et du gaz, intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Cet accord prévoit des mesures précises relatives à plusieurs thèmes, à savoir :

- les techniques de marketing et de vente (ventes à distance, par téléphone et hors établissement) ;
- la transparence des prix, les offres promotionnelles, la communication du tarif le moins cher;
- les informations précontractuelles et le contrat ;
- la résiliation prématurée du contrat et les indemnités de rupture ;
- la fin du contrat ;
- la facture (mentions obligatoires) ;
- le déménagement ;
- le changement de fournisseur de l'électricité et de gaz ;
- le traitement des plaintes.

Les dispositions de cet accord s'imposent aux fournisseurs d'énergie qui l'ont signé ainsi qu'à leurs vendeurs éventuels.

Eneco Belgium est bien partie à cet accord et l'a signé.

Cet accord prévoit que le non-respect par une entreprise de ses dispositions constitue une pratique commerciale déloyale au sens du livre VI du Code de droit économique relatif aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

La plainte touche ici à l'envoi de factures portant sur l'achat d'énergie à Eneco Belgium.

Pour la mission de distribution d'énergie, le fournisseur, *in casu* Eneco Belgium doit respecter le prescrit des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (ci-après LLC) en ce qu'elle est une personne morale chargée

d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui a confiée dans l'intérêt général (article 1er, §1er, 2° LLC).

Eneco Belgium étant actif dans le domaine de l'énergie en Wallonie et en Flandre, la société constitue un service régional au sens des LLC.

Une facture constitue un rapport avec les particuliers au sens des LLC en ce qu'il s'agit de contact personnel et individualisé entre l'autorité administrative et le particulier.

Selon le prescrit de l'article 36, § 1^{er}, al. 3 LLC, dans ses rapports avec les particuliers, le service régional est soumis à l'article 34, § 1^{er} LLC qui dispose que le service régional précité utilise dans ses rapports avec un particulier la langue imposée en la matière par les services locaux de la commune ou l'intéressé habite.

Il existe une présomption *iuris tantum* (réfragable) que le particulier parle la langue de la région linguistique où il habite.

Ainsi, le plaignant résidant dans une commune de la région de langue allemande, Eneco Belgium se devait d'utiliser l'allemand pour la rédaction et l'envoi des factures.

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

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Mesdames et Messieurs les Administrateurs, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE