



Rencontre GRD/fournisseurs/CPAS

24 janvier 2019

Compte-rendu

Présents : C. Wilmart (AIEG), L. Aelgoet (AIESH), S. Lombart, A. Thoreau, A. Alvado (CWaPE), N. Donati (EDF Luminus), J-F. Tock (EDF-Luminus), T.Oosterlinck (ENECO), J-M. Hubert (ENECO), J. Ladrière (Engie), J. Vandemaele (Engie), D. De Beuckelaer (Essent), V. Verschoore (ESSENT), V. Deblocq (Febeg), J. Glorieux (Inter-régies), F. Lorea (Lampiris), D. Corhay (Mega), S. Kinkin (Octa+), N. Coucharière (ORES), M. Noël (Régie Electricité de Wavre), J. Dupont (Resa-Tecteo Group), F. Noville (Resa – Tecteo Group), C. Duret (CPAS Soignies), H. Leleux (CPAS Peruwelz), I. Ulens (CPAS Assesse), D. Descamps (CPAS Ath), B. Goffette (CPAS Virton), G. Digneffe (CPAS Liège), A. Duez (CPAS Braine-l'Alleurd), M. Lefour (CPAS Mons), Y. Peigneur (CPAS Charleroi), L. Beeckman (CPAS Sambreville), A. Leruite (CPAS Soumagne), L. Liesnard (CPAS Dinant), N. Bertholomé (CPAS Verviers), B. Piron (CPAS Fléron), G. Lattuca (CPAS La Louvière), S. Wernerus (Fédération des CPAS wallons)

Le document préparatoire distribué en séance fait suite aux échanges de la Fédération des CPAS avec les membres de la Commission énergie et les Tuteurs énergie. Il intègre également les questions récurrentes des CPAS dans le cadre de l'assistance conseil de la Fédération.

Toutes les questions ont pu être posées lors de la rencontre avec échanges et tentatives de solution en séance. Certaines difficultés ont été réglées par la suite. Ces informations complémentaires seront intégrées en fin de document.

Voici les problématiques examinées et, en italique vert, l'explication apportée en réunion :

Fournisseurs	GRD
<p>Contacts entre les fournisseurs et les CPAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Eneco : sur la ligne dédiée CPAS, 20 minutes d'attente (sur la ligne CPAS ET la ligne publique), voire impossible de les joindre ! Par mail, ils ne répondent pas toujours. Certains CPAS finissent par utiliser le « chat » en ligne. À Liège, ils demandent de passer par « my Eneco » en utilisant un code d'accès...• Eneco : l'adresse de contact CPAS ne fonctionne plus, il faut dorénavant passer par le site internet pour les contacter. <p><i>Les représentants se disent surpris par la remarque mais relatent néanmoins la réorganisation de leurs services suite à la fusion avec Eni en 2018. Compte tenu des changements de procédure et de la surcharge d'appels qui a suivi la fusion, les temps d'attente ont été effectivement plus longs. Eneco ne souhaite pas que les CPAS passent par My Eneco. Ils</i></p>	<p>Contacts entre les GRD et les CPAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Resa : problème de communication - si les CPAS utilisent le numéro général, il est impossible de joindre le service « CàB » ou celui du « fournisseur social ». Par mail, si le CPAS demande un transfert, il faut un mois avant d'avoir le dossier. <p><i>Resa a envoyé, en décembre dernier, un rectificatif pour le numéro de téléphone qui ne fonctionne pas. Quant au mail, si celui-ci passe par le service du fournisseur social, il est scanné et envoyé au bon service. Le mieux est donc de passer par la boîte mail personnelle des employés.</i></p> <p><i>Certains CPAS déplorent plus d'un mois de délai pour avoir la 1^{re} facture. À Soumagne, ils ont attendu 20 jours pour avoir un décompte demandé par mail à l'adresse générale.</i></p>

vont voir ce qui se passe en interne pour résoudre le problème tant sur la ligne téléphonique que sur les mails.

- Join (devenu Méga entre temps) : 3 semaines pour avoir un contact et les clôtures du compte. Les réponses des interlocuteurs s'avèrent souvent non pertinentes. D'autres CPAS déplorent plutôt la non-pertinence de la réponse ou son retard (attente d'une clôture de compte depuis plus de 3 mois).

Join et ENOVOS ont cessé a cessé leurs activités auprès des particuliers. Leurs clients ont été repris au 1^{er} aout par Méga. Si une de leurs factures (Join) n'a pas été payée, Méga n'intervient pas car il n'y a pas de transfert de dettes.

Méga a repris la fourniture mais pas le service clientèle de l'ancien fournisseur Belpower, qui lui est (étant) en faillite. S'il y a des remboursements à faire ou des décomptes, il faut s'adresser à REIBEL, la société mère de Belpower (qui se charge du suivi de la clientèle jusqu'à la fin 2019) voire au curateur : introduire une déclaration de créance auprès du liquidateur par lettre recommandée (Maître Nicolas Van Der Borgh, avenue De Fré 229, 1180 Uccle, 02 379 39 75, fax 02 379 39 79) ou par mail (secretariat.vanderborgh@skynet.be).

Cas d'une personne en difficulté avec Belpower qui a reçu une facture annuelle importante car les index n'étaient pas corrects, ORES a dû changer le compteur juste au moment de la faillite. ORES a dû transmettre les index, mais la personne n'a plus eu de nouvelle et la facture contestée est toujours en suspens...

Que faire ? Contacter le curateur (!)

Quant aux délais de réponse aux mails, Méga a accumulé un peu de retard compte tenu des changements internes et d'une forte croissance en peu de temps. Ils restent néanmoins dans le délai légal.

- Engie : ils ne répondent pas via l'adresse mail même si le CPAS spécifie l'urgence du dossier.

L'adresse utilisée par les CPAS est correcte. Ils suivent les dossiers prioritaires en 48h. Néanmoins, durant la période de fin d'année, ils ont accusé un peu de retard. À Mons, ils déplorent une non-réponse à un courrier envoyé fin novembre. Si ce type de problème

En cas de problème, les CPAS peuvent contacter Julie Dupont et Francine Noville (l'information peut être communiquée aux CPAS).

La personne attend plus d'un mois sans nouvelle avant d'avoir la première facture. Il n'y a pas d'accusé de réception qui est envoyé pour confirmer la reprise des fournitures par RESA. Mais RESA s'engage à le faire dorénavant.

Le CPAS de Fléron observe que lorsqu'ils reçoivent un accusé réception, celui-ci ne mentionne pas le nom des personnes concernées. Resa va y veiller mais demande à avoir les coordonnées de l'assistant social du CPAS lorsque ce dernier envoie un fax.

Resa ajoute que lorsqu'ils reçoivent un mail du CPAS, souvent la référence du client se trouve dans l'objet du mail. Or, quand ils transfèrent un mail en interne, ils ne reçoivent pas l'objet. Il est donc important de mettre la référence du client dans le mail.

- ORES : les réponses du call center cf. les factures ne sont pas pertinentes.
- ORES : médiateur nécessaire dans le cas d'une erreur de facturation. Il a fallu attendre 6 mois avant d'être remboursé. C'est finalement la CWaPE qui a réglé le problème.
- D'une manière générale, si le CPAS conteste un index, serait-il possible de lui faire confiance ? Dans certains cas, une photo est demandée. Pourquoi ?

Ores évoque la possibilité d'une erreur d'un nouveau conseiller. Le mieux dans ces cas est de prendre contact directement avec Nathalie Coucharière (l'information sera transmise aux CPAS).

Exemple de problème rencontré à Braine-L'alleud : conversion des m³ en kWh erronée et pas de réponse aux mails envoyés par le CPAS. Contacter N. Coucharière après la réunion.

Le CPAS d'Ath relate la convocation d'une CLE par ORES pour défaut récurrent de paiement alors que la personne avait chargé son CàB.

arrive, le CPAS peut contacter Eric Weyckmans directement.

Suggestion des CPAS concernant l'ancienne adresse mail d'ENGIE : prévoir une réponse automatique indiquant la nouvelle adresse.

- Luminus : plainte cf. temps d'attente.

Luminus a rencontré plusieurs problèmes ces derniers mois et donc des délais trop longs (un mois de retard). L'adresse mail est correcte et Luminus encourage les CPAS à l'utiliser. Ils rattrapent le retard. Si les CPAS ne reçoivent pas de réponse endéans les 10 jours, ils peuvent contacter directement Natacha Donati ou Yves Duchêne (information à communiquer aux CPAS).

Quant au problème des mails perdus, il a été résolu. Le CPAS d'Ath a adressé une plainte pour un démarchage abusif qui n'a pu être contesté dans le délai de rétractation car le temps de traitement de Luminus dépassait ce délai. Luminus propose au CPAS d'Ath de contacter Natacha Donati pour régler ce problème.

- D'une manière générale, si le CPAS conteste un index, serait-il possible de lui faire confiance ? Dans certains cas, une photo est demandée. Pourquoi ?

Essent explique le problème qui se pose lorsqu'il s'agit d'un déménagement et que les index sont contestés par le nouveau locataire. Il est souvent difficile d'avoir les deux signatures au moment de la transition. Ils acceptent les infos du CPAS.

ORES demande une photo si c'est le client qui communique ses index et font confiance aux données transmises par les CPAS.

Eneco demande la preuve via le GRD lorsqu'il faut rectifier les index.

Engie demande également au GRD de prouver la rectification. Dans ce contexte, une photo permet d'accélérer la procédure.

- Essent : les interlocuteurs ne semblent pas avoir connaissance du fonctionnement des OSP sociales. Serait-il possible d'améliorer les choses car même la ligne dédiée aux CPAS n'est pas fiable ? Aussi, les CPAS déplorent le manque de réponse par mail et par téléphone.

Le CPAS de Mons note une difficulté via le nouveau programme d'annulation de saisine de CLE où n'apparaît plus les noms des bénéficiaires.

Le CPAS de Liège explique le cas de CLE annulée par Resa sans que le CPAS en soit informé. Aussi, il arrive que le CPAS reçoive la liste non actualisée. Ils accueillent ainsi des personnes en CLE qui n'auraient pas dû être convoquées.

À l'AIESH, ils ne voient les CPAS que deux fois par an.

Pour les questions relatives aux CàB chez ORES, la personne qui remplace Egide Pirenne est Kathy Maloteau ou Evelyne Daigneux.

Essent forme actuellement les agents de la ligne dédiée. Ils ont opéré à de grands changements techniques, ce qui complique le travail des agents. Quant au mail, ils ont résolu leurs problèmes depuis début janvier.

À La Louvière, ils ont rencontré un problème d'annulation de pose de CâB car ils refusent de demander l'annulation de la pose à Ores suite au paiement de la dette. Essent va régulariser ces situations et ce problème ne devrait plus arriver : quand la dette est apurée, Essent va le signifier à ORES.

Octa+ signale qu'ils ont pu régler les soucis de procédure mis en évidence lors de la précédente rencontre. C'est le service contentieux qui se charge des mails des CPAS.

<p>Facture, décompte, index</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belpower (Mega) : non-remboursement des clients qui avaient payé une caution. Que faire ? <p><i>Belpower étant en faillite, s'il y a des remboursements à faire ou des décomptes, il faut s'adresser à REIBEL, la société mère de Belpower (qui se charge du suivi de la clientèle jusqu'à la fin 2019) voire au curateur : introduire une déclaration de créance auprès du liquidateur par lettre recommandée (Maître Nicolas Van Der Borgh, avenue De Fré 229, 1180 Uccle, 02 379 39 75, fax 02 379 39 79) ou par mail (secretariat.vanderborgh@skynet.be).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Join : depuis la cessation des activités, les factures de clôture émises plus de 3 mois après la fin ne sont toujours pas correctes et les remboursements dus toujours en suspens. • Luminus : les factures de décompte ne sont pas lisibles pour la plupart des clients et de ce fait, difficilement explicables (si problème d'impayés). 	<p>Facture, décompte, index</p> <ul style="list-style-type: none"> • ORES : souci de communication entre ORES et le fournisseur qui double le montant des factures (de 200 euros à 400 euros) intermédiaires, sans raison, et qui refuse de les descendre sans un relevé d'index qu'ORES ne veut pas faire car ce n'est pas la bonne période. <p><i>ORES explique qu'il est possible de demander un index informatif via le site web, que le client reçoit alors par mail. Si c'est pour revoir les acomptes, le fournisseur reçoit un code d'index pour corriger sa facturation.</i></p> <p><i>Le CPAS de Mons demande à ORES s'il est possible d'avoir la liste des codes utilisés lors des relevés d'index pour pouvoir comprendre l'historique qui nous est envoyé.</i></p>
<p>Contrat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engie : nécessité de faire les demandes par mail et pas de réponse même en utilisant les mentions « URGENT » ou en cliquant sur l'indicateur « Importance Haute ». Par ex : une demande de contrat par mail en mars n'est toujours pas traitée en octobre. <p><i>En principe, Engie propose un traitement efficace des demandes. Si ce n'est pas le cas, contacter M. Eric Weyckmans (ce contact peut être diffusé aux CPAS).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat par téléphone de plus en plus difficile à concrétiser [ils demandent beaucoup d'informations (comme la superficie du logement) et refusent de faire le contrat s'ils ne reçoivent pas l'intégralité de celles-ci, et ce, même si la personne est présente lors de l'entretien téléphonique]. • Certains demandent de scanner la facture de régularisation pour analyser la demande de contrat. Or, ils peuvent obtenir ces informations auprès du GRD. <p><i>Lampiris demande la superficie du logement pour estimer la consommation.</i></p>	<p>Contrat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il est dommage qu'il faille l'attestation client protégé pour la souscription de contrat car obligation de fourniture chez un fournisseur commercial dans l'attente du droit au TS. <p><i>Le client n'est pas repris car le GRD n'a pas reçu de confirmation de Soctar.</i></p> <p><i>À l'AIEG, ils vérifient avec le client.</i></p> <p><i>Et pour les non-matchés Soctar ?</i></p> <p><i>ORES met le prix max en attendant la validation Soctar.</i></p> <p><i>Resa ne reprend pas les clients au 1^{er} janvier. Ils restent au tarif social chez Resa et attendent le prochain Roll out Soctar. Ils ne les gardent pas en fourniture x.</i></p>

Eneco suit la charte des bonnes pratiques des fournisseurs qui impose aux fournisseurs d'estimer la consommation au plus proche de la réalité.

Les CPAS soulignent qu'en cas de démarchage, les agents établissent les acomptes en fonction de la demande des ménages !

Mega accepte tous les contrats même les demandes qui ne spécifient pas l'EAN.

- Lampiris, Luminus, Engie : contrat via mon « énergie.be » - pour avoir la promotion, il faut passer par internet. Pour les gens qui n'ont pas d'adresse mail, le CPAS réalise les démarches en demandant à recevoir les documents par courrier. Résultat, les factures sont envoyées au CPAS. Le CPAS reçoit les rappels.

Constat actuel des CPAS, de plus en plus de gens n'ont pas d'adresse mail.

Le problème se pose pour tous les contrats conclus via Monenergie.be ou un autre site comparateur (même si certains CPAS témoignent du problème avec le site de Lampiris. Les CPAS reçoivent les demandes de paiement des sociétés de recouvrement).

Engie explique qu'ils essayent de contacter le client par tous les moyens possibles dans certains cas problématiques. Pour les autres, ils utilisent le canal coché par le client.

La Fébeg propose d'analyser avec ses entreprises membres la problématique soulevée afin d'envisager une solution.

La CWaPE est interpellée par ces pratiques qui discriminent les clients alors qu'ils cherchent un contrat moins cher et non « online ». Aussi les adresses mail doivent être utilisées à bon escient.

Essent souligne que le CPAS pourrait communiquer aux fournisseurs qu'il ne souhaite pas recevoir de mail.

- OCTA + : demande systématiquement une garantie lors de l'établissement d'un contrat si le client provient du fournisseur social - GRD. Est-ce normal ?

OCTA + affirme ne pas demander systématiquement de garantie pour les clients qui viennent du fournisseur social ni pour les clients protégés.

<ul style="list-style-type: none"> • Les services conjoints proposés par les fournisseurs posent une série de problèmes d'autant que les ménages n'ont pas toujours conscience de ce qu'ils ont signé : lorsque le contrat de fourniture d'énergie est rompu, le contrat « services » continue et engendre des frais en cas de rupture. <p>Exemple : Essent propose des prises « intelligentes » à ses clients. Pour les obtenir gratuitement, ils demandent à la personne de rester cliente durant 3 ans avec une indemnité de rupture de 162 euros. Comment garantir plus de clarté pour les clients ?</p> <p><i>Un CPAS détaille un dossier dans lequel le client était affilié à un contrat de « home maintenance » à 76 euros alors que le client n'habite plus le logement.</i></p> <p><i>Engie explique que le contrat spécifique ne s'arrête pas au moment où le client quitte le fournisseur pour son énergie. Il faut avertir le fournisseur de la suppression du service.</i></p> <p><i>Le problème consiste à se rendre compte qu'un contrat est en cours car celui-ci n'apparaît parfois qu'une fois par an et pas sur les acomptes.</i></p> <p><i>Les CPAS suggèrent que les fournisseurs adressent un courrier aux clients concernés.</i></p> <p><i>Il est donc tout-à-fait possible d'avoir un service « entretien chaudière » ou autre auprès d'un fournisseur sans être fourni en énergie par celui-ci !</i></p>	
<p>Compteur à budget (CàB)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engie : un nouveau locataire entame les démarches de reprise de compteur. Celui-ci étant équipé d'un CàB, il a récupéré la carte de recharge de l'ancien occupant. Dans l'intervalle, il n'a plus de crédit sauf s'il recharge la carte... qui n'est pas à son nom. Dès lors, ORES accepte d'émettre une carte temporaire si le nouveau fournisseur lui confirme qu'un contrat a été fait... ce qu'Engie refuse de faire avant d'avoir le feu vert de reprise du client... qui doit dès lors attendre 48h pour obtenir une carte de désactivation (voire plus si cela tombe le week-end) → Comment raccourcir ce délai ? • Même situation avec un logement ILA. Le fournisseur veut être sûr qu'il reprend le client. Il attend la confirmation par mail du GRD. 48 heures perdues voire plus s'il y a un week-end. 	<p>Compteur à budget (CàB)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Question générale : quid de l'utilisation du formulaire de plainte créé en mars 2018 ? <p><i>Les GRD observent qu'il est très peu utilisé.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • AIEG : <ul style="list-style-type: none"> - Lorsqu'ils placent un CàB, ils le programment automatiquement en bi-horaire. Or, ce n'est pas toujours pertinent (voire moins intéressant pour le client). Est-il possible de changer cette pratique ? - Lorsqu'une modification doit se faire (paramètre du client : tarif appliqué par exemple), les clients doivent passer au bureau de l'AIEG alors que ce n'est pas toujours possible pour eux. Pourquoi la

Engie attend la confirmation de la reprise par le GRD avant de lancer la désactivation. Ils prennent une marge de 48 h pour que la carte soit prête.

Ils vont voir avec ORES comment raccourcir le délai.

Si un client reprend un logement avec un CàB actif, il faut signaler le changement de locataire au plus vite.

Eneco suggère, pour les clients qui seraient coupés le vendredi d'appuyer sur le crédit de secours.

- Les procédures d'annulation de CàB ne semblent pas correctement respectées. Si le CPAS transfère le contrat chez ORES comme client protégé, lorsque la personne apure sa dette chez le fournisseur qui a demandé la pose du CAB, celui-ci ne lance pas l'annulation car ce n'est plus le fournisseur. De son côté ORES indique que dans cette situation c'est le fournisseur qui a lancé la demande qui doit annuler ? QUID ?
- Essent : une demande de pose de CàB est demandée suite à un impayé. Un recalcul est demandé et le CPAS inscrit la personne chez le fournisseur social. Essent après rectificatif, doit la somme de +/- 1 000 € au client mais ne veut pas annuler la pose de CàB car le dossier n'est plus chez eux.
- Essent : le CPAS prend en charge un montant total de dette envers Essent pour annuler une demande de pose de CAB. Ceux-ci signalent ne pas avoir reçu l'argent. La preuve de paiement leur a été envoyée mais le dossier tarde à être traité et le client risque une coupure. Essent ne veut pas annuler la pose de CAB malgré la preuve de paiement car ils doivent demander au service financier de vérifier le paiement.

Les deux cas évoqués sont des cas problématiques isolés qu'il est possible de régler en dehors de la réunion.

- Cas d'une personne sous CAB gaz (client non protégé, tarif normal) qui reçoit une régularisation annuelle d'ENI/ENECO d'environ 700€. À l'analyse de la situation, tous les rechargements ont bien été comptabilisés. Existe-t-il une limite maximale au tarif normal pratiqué par un fournisseur commercial ? Si pas de limite, alors quel est le bien fondé du CAB, censé éviter l'endettement ?

La CWaPE se penche actuellement sur ce type de cas problématiques. D'après l'analyse d'Eneco, il s'agit soit d'un problème technique ou de communication entre le GRD et le fournisseur, voire d'une fraude, soit de mauvais

transmission d'information ne se fait-elle pas via la carte comme chez les autres GRD ?

La programmation en bi-horaire est le fruit d'une décision en interne. Ils pourraient en décider en fonction de la demande du CPAS ou du client. À ce jour, ils n'ont jamais reçu ce type de demande.

S'il y a un changement de tarif, ils demandent l'attestation et procède au changement à distance. Ils se sont rendu compte qu'il y a beaucoup de factures annuelles très élevées sous CàB ; c'est souvent le cas de personnes qui ont perdu le statut de client protégé sans en avertir le GRD. Dès lors, dans leurs courriers, ils demandent aux personnes de communiquer.

- Attestation **Tarif Social régional** : AIEG ne la compte pas de date à date comme prévu mais pour l'année en cours.

L'AIEG prend note de cette effectivité et fait remonter l'information en interne.

- Depuis quelques mois, il a été constaté que les agents ORES, en charge du placement des CAB, ne prennent plus la peine de contacter le client (via téléphone ou la simple sonnette) et l'avertir de sa présence au logement.

De ce fait, où en est le droit « de refuser la première visite » par le client ? Quid si la dette est régularisée lors de cette visite et le CàB malgré tout placé ? (2 cas en cause).

S'il s'agit d'immeuble à appartements avec un local de compteurs communs, cela peut se produire.

Le CPAS de Peruwelz note que dans certains cas, il est impossible de bloquer le passage du GRD, même si tout est payé et que l'agent ORES n'est pas au courant.

ORES conçoit que ce n'est pas normal. Nathalie Coucharière va faire un rappel en interne.

index de départ estimés, soit d'une facture de régularisation avec une recharge peu de temps avant (le solde a été remboursé au client qui a ainsi démarré la période hivernale en négatif. Quoi qu'il en soit la question du tarif n'est pas la raison de ce problème.

Charleroi observe que lorsqu'il y a un CàB, le tarif implémenté pour les non-protégés est le tarif max et le tarif social pour les protégés.

Luminus a annulé son tarif « petite fourniture ».

La question du remboursement du client est posée pour les clients qui provisionnent en été leur CàB gaz.

À Charleroi, ils demandent en CLE au client ce qu'il souhaite.

Ores bloque le remboursement sauf si le CPAS ou la personne le demande.

Eneco suit les règles en la matière.

Même problème pour les switches ; si la personne change son CàB et change de fournisseur juste après ; il sera remboursé.

La CWaPE précise que l'AGW (et les lignes directrices qu'elle a rédigées) autorisent les fournisseurs à garder les montants par défaut en informant bien le client, sauf si le client demande le contraire.

Défaut de paiement

- **Essent** : ils ne veulent pas laisser un délai (alors qu'il n'y a pas eu de rappel, ni de mise en demeure) pour allonger la procédure jusqu'au comité. Ils poursuivent la procédure mais refusent le plan de paiement. Le client se retrouve avec des frais de rappel...

Les CPAS expliquent qu'ils sont obligés de statuer dans les 30 jours. Pour éviter des frais de rappel, ils demandent aux fournisseurs de mettre le dossier en suspend le temps de l'examen. Idem en médiation de dettes.

Essent va informer de cette procédure en interne.

Les CPAS expliquent que lorsqu'ils s'adressent à la ligne dédiée, il faut 3 semaines pour recevoir une situation du compte. Or, les CPAS n'ont que 30 jours pour statuer.

Défaut de paiement

<p><i>Aussi, ils reçoivent parfois des informations différentes par téléphone ou par courrier.</i></p> <p><i>Essent va voir en interne ce qu'il est possible de faire pour améliorer les choses.</i></p> <p><i>La CWaPE signale que dans le nouvel AGW, le fournisseur sera tenu d'accorder un délai d'un mois.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Essent : procédure d'annulation de pose de CàB non respectée (annulation de pose refusée car Essent ne fait pas les démarches vis-à-vis du GRD). <p><i>Essent explique que la procédure ne peut être arrêtée si seul un plan de paiement est établi.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Luminus : procédure CàB, fournisseur x, société recouvrement, le client paie la société de recouvrement, 7 jours après la réception du paiement, ils coupent ! <p><i>Normalement, le lien se fait entre la société de recouvrement et le fournisseur. Dès que l'argent arrive, la procédure est stoppée. Ils vont prochainement arrêter leur collaboration avec la société de recouvrement. Aussi, ce cas particulier pourra se régler après la réunion.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Essent : suite à une menace de pose CàB, le montant total est contesté car le tarif social n'était pas appliqué. Essent indique un changement de programme informatique et que la correction ne peut pas être effectuée pour le moment... Mais la menace de pose de CAB est maintenue et Essent facture des frais de rappel supplémentaires. <p><i>Il s'agit d'un cas isolé sans doute lié à un problème informatique qui pourra se régler après la réunion.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● ENECO : si le CPAS prend contact avant la fin du délai de paiement, il est impossible de demander un report et donc le gel des frais (le temps d'étudier le dossier). Il faut que la date soit dépassée pour l'obtenir. Les CPAS n'ont pas le temps de tenir un listing pour rappeler le fournisseur en temps utiles. Que faire ? <p><i>Eneco va vérifier en interne car il est possible d'obtenir un délai avant que le délai de paiement soit passé.</i></p>	
<p>Plan de paiement raisonnable (PPR)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Luminus : révision d'un plan de paiement refusé. Pour eux, le plan n'était pas raisonnable à 50 euros par mois pour une facture de régularisation. Le médiateur n'a pas pu aider. 	<p>Plan de paiement raisonnable (PPR)</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● Luminus refuse un PPR à 100 euros par mois ! Ils veulent un paiement complet en trois mensualités au maximum. Impossible pour le public CPAS. <p><i>Ceci reflète la vision idéale du fournisseur mais ils conçoivent la possibilité de tenir compte des arguments des CPAS pour trouver un juste milieu.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Engie : une demande de plan de paiement est traitée différemment si elle est sollicitée par mail ou par téléphone. Le CPAS obtient plus par mail. <p><i>Engie confirme que leurs règles sont identiques par mail ou par téléphone.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Essent demande 10 € pour établir un plan de paiement (qui a bien sûr été demandé avant l'échéance de la facture). Est-ce normal ? <p><i>Luminus se dit moins conciliant pour les personnes qui sont en défaut de paiement de manière récurrente.</i></p> <p><i>Le CPAS de Fléron explique que durcir le plan de paiement n'est pas une solution pour les ménages précarisés car ils ne seront pas en mesure de tenir le plan de paiement imposé.</i></p> <p><i>Engie se dit à l'écoute du point de vue des CPAS.</i></p> <p><i>Le CPAS de Charleroi s'interroge sur ce qui coûte le plus cher à un fournisseur ; suivre un plan de paiement ou aller en recouvrement ?</i></p> <p><i>Luminus et Engie disent préférer le plan de paiement.</i></p> <p><i>Eneco est ouvert aux propositions des CPAS mais ne veut pas aller au-delà de la prochaine facture de régularisation.</i></p> <p><i>Engie est plus souple si le CPAS intervient dans le dossier.</i></p> <p><i>Essent impose des frais de 10 euros qui est l'intérêt légal tout en étant conscient que ceci devra prendre fin au 1^{er} avril.</i></p>	
<p>Démarchage</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Luminus : beaucoup de problèmes de démarchage. ● Luminus : retéléphone pour le service confort à 6 €/mois. La personne, sans trop bien comprendre, dit oui au téléphone et le contrat est souscrit. 	<p>Démarchage</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le GRD ne pourrait-il pas demander par courrier au client démarché s'il est bien d'accord de sortir de son contrat et de ne plus avoir le tarif social ?

<ul style="list-style-type: none"> • Certains proposent des contrats d'assurance ou se font passer pour des agents du CPAS. • Un tuteur énergie mentionne que chez lui le règlement communal interdit le démarchage dans la commune. • Contrat validé sur internet parfois même par le fournisseur lui-même. • Usurpation de signature. • Utilisation de la carte d'identité pour valider le contrat en indiquant que c'est uniquement pour prendre la date de naissance et les coordonnées. • Lampiris : utilisation des données personnelles d'un client pour l'affilier à un contrat d'entretien de chaudière. • Lampiris : Ecofix Solutions (basé à Anvers et lié à Lampiris ?) se présente au domicile des ménages pour faire douter les clients de leur choix de fournisseur. Quid ? <p><i>Oui, Ecofix Solutions travaille bien pour le compte de Lampiris.</i></p> <p><i>Eternelle question de la formation dispensée aux démarcheurs. Ils sont payés en fonction du nombre de clients démarchés. S'il y a une plainte ou un contrat annulé, ils sont sanctionnés.</i></p> <p><i>Pas de solution pour ces multiples cas catastrophiques !</i></p>	<p><i>Les GRD pourraient-ils envoyer un courrier aux clients protégés pour vérifier qu'ils sont d'accord de quitter ce statut et ses avantages ?</i></p> <p><i>ORES et RESA vont vérifier.</i></p> <p><i>Quant à la Régie de Wavre, ils s'informent déjà auprès du client avant de switcher les clients concernés.</i></p>
<p>RGPD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lampiris : lors de contact via la ligne dédiée, ils demandent la date de naissance de la personne concernée. <p><i>Lampiris demande toujours la date de naissance.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Réflexion avec la CWaPE ? • Pistes ? Le fournisseur pourrait retéléphoner au CPAS pour être sûr que c'est lui ? <p><i>La Fébeg, qui partage notre préoccupation quant à la fluidité des échanges entre les CPAS et les fournisseurs, a entrepris une démarche de sécurisation de la procédure. Ils ont consulté la CWaPE qui ne voit aucun problème à</i></p>	<p>RGPD</p> <ul style="list-style-type: none"> • ORES demande le consentement des personnes pour certains dossiers. <p><i>Ce problème ne devrait pas arriver s'ils sont sur la ligne dédiée. Ores va vérifier en interne.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelle politique en la matière chez les GRD ? <p><i>Pas de difficulté.</i></p>

cette pratique via la ligne dédiée (prévue dans les textes pour permettre aux CPAS de réaliser leurs missions légales). La Fébeg a interrogé l’Autorité de Protection des Données.

Cessation d’activités et retrait de licence de certains fournisseurs

- Rappel des modalités légales de rupture de contrat avec les clients résidentiels par la CWaPE ?

Compteur intelligent (CI)

- Où en sommes-nous ? Quels délais ? Quid de la fin des CAB ? Quid du module de prépaiement et des possibilités pour le client d’avoir le disponible accessible en temps réel (donnée indispensable) ?

ORES revoit actuellement le modèle du CI afin de trouver la meilleure solution technique. Ils doivent répondre aux décrets en la matière. Ils étudient une solution commune avec RESA. Une annonce sur le nouveau modèle devrait, si tout se déroule comme prévu, intervenir après les vacances de Pâques.

Quant à la demande des CPAS de disposer sur les CI du solde disponible en temps réel, les GRD expliquent qu’ils ne fourniront cette info qu’une fois par jour.

En ce qui concerne les index, le CI fournira un index actualisé par jour.

Indemnité de rupture de contrat

- Quelle position pour les fournisseurs ?

La position de la CREG :

« Parfois, les consommateurs qui changent de fournisseur au cours d’une année contractuelle paient quand même la redevance d’abonnement pour l’ensemble de l’année. D’autres fournisseurs facturent la redevance au prorata. Dans le cas d’une période de fourniture de 18 mois avec une redevance d’abonnement de 50 euros par an, on observe une différence de 25 euros entre ces deux méthodes. La CREG plaide pour une méthode où soit la redevance est facturée au prorata sur toute la durée du contrat, soit la redevance est facturée de manière forfaitaire lors la première année

contractuelle et au prorata à partir de la deuxième année contractuelle. De cette manière, le fournisseur peut récupérer les coûts supportés pour la création d'un nouveau client ».

La Febeg explique que certains de ses membres sont en justice pour certains de ces dossiers. Il s'agit de dossiers qui impliquent les politiques contractuelles et commerciales. Le médiateur a renvoyé ces dossiers à la justice.

Essent explique qu'ils demandent les frais totaux la première année.