Ombudsdienst voor ENERGIE
Service de Médiation pour l'

RAPPORT ANNUEL 2025

Service de Médiation pour l'Énergie

Le Service de Médiation pour l'Énergie est un service fédéral indépendant qui traite les questions et les plaintes concernant l'électricité et le gaz naturel, ou les transmet au service compétent. Nous jouons un rôle de médiateur dans les litiges entre les entreprises d'énergie et leurs clients.

Nos services sont entièrement confidentiels, gratuits et ouverts à toute personne n'ayant pas trouvé de solution auprès de son fournisseur d'énergie.

Comment introduire une plainte ?

Vous devez d'abord essayer de résoudre votre problème directement avec votre fournisseur d'électricité ou de gaz naturel, ou avec votre gestionnaire de réseau. Déposez-y une plainte et attendez leur réponse.

Vous n'obtenez pas de réponse claire, satisfaisante ou dans les délais ? Dans ce cas, vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour l'énergie. Nous vous aiderons à trouver une solution à votre problème. Pour ce faire, vous pouvez nous contacter :

- en remplissant le formulaire en ligne sur le site www.mediateurenergie.be ;
- par e-mail à l'adresse plainte@ombudsmanenergie.be ;
- par fax au numéro 02 211 10 66 ;
- par courrier postal à l'attention de :
  Service de Médiation pour l'Énergie,
  Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 6, 1000 Bruxelles.

Le Service de Médiation est également joignable par téléphone les jours ouvrables de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 00 au numéro 02 211 10 60 et peut enregistrer votre plainte par écrit si vous le souhaitez.

Lire le RAPPORT
ANNUEL 2025 dans son intégralité
Sur www.mediateurenergie.be

10 453

plaintes
questions
signalements

6 241 plaintes clôturées,
dont 85 % avec un accord

Indemnisation financière moyenne :

- montant moyen par plainte clôturée : 271 €
- montant total : 1 977 096 €

2025

En néerlandais	59,56%	6 010 plaintes
En français	40,27%	4 064 plaintes
En allemand	0,17%	17 plaintes

Hors compétence fédérale énergie	25,5 %	2541 plaintes
Compétence fédérale énergie	74,5 %	7570 plaintes

Recevable	59 %	4442 plaintes
Irrecevable	41 %	3128 plaintes

Plaintes les plus fréquentes

Problèmes de compteurs

24,7 %

Prix de l'énergie

19,1 %

Problèmes de facturation

18,8 %

Problèmes de paiement

11,4 %

Pratiques commerciales et conditions (pré)contractuelles

5,3 %

Changements de fournisseur

3,5 %

Service clientèle de la compagnie d'énergie

4,2 %

Protection des consommateurs dans le secteur de l'énergie

Consultez l'ensemble de nos avis stratégiques

Le Service de Médiation pour l'Énergie a émis plusieurs avis sur des initiatives ou des propositions émanant du gouvernement fédéral ou du Parlement fédéral. Ces avis s'appuient sur les questions, les signalements et les litiges traités.

Quelques avis importants

Avis 25.018 : le Service de Médiation préconise un délai de prescription de 2 ans pour les factures d'électricité et de gaz naturel au lieu de 5 ans.

Si ce délai de prescription commence à courir à compter de la date d'échéance de la facture d'énergie, le Service de Médiation propose également d'introduire un délai de « backbilling » de 12 mois.

Les fournisseurs d'énergie devront alors établir et envoyer la facture d'énergie dans les 12 mois suivant la réception d'un relevé de compteur ou de sa rectification (par le gestionnaire de réseau de distribution).

Avis 25.019 : avis sur l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie. La loi du 28 juillet 2025 relative à l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie (Moniteur belge du 12 septembre 2025) a inscrit dans la loi l'accessibilité et l'inclusivité du service clientèle des fournisseurs à compter du 1er janvier 2026. Elle prévoit en outre la possibilité de faire enregistrer par écrit auprès du Service de médiation une plainte téléphonique concernant une entreprise d'énergie. Le Service de Médiation se félicite de cette possibilité légale et est joignable par téléphone depuis le 1er janvier 2026 pour enregistrer les plaintes par écrit.

Avis 25.020 : avis sur un avant-projet de loi du gouvernement fédéral visant à mieux protéger le pouvoir d'achat des clients finals d'électricité et de gaz naturel.

Dans cet avis, le Service de Médiation plaide également en faveur de la mise en place d'une réglementation légale pour les pratiques de marché suivantes :

Changement de fournisseur injustifié ou « Mystery Switch »
Le Service de Médiation préconise de rendre les fournisseurs responsables de la période de changement injustifié, en revenant à la réglementation suivante :

« La période de détournement résultant d'un changment injustifié ne peut être facturée ni par le fournisseur détournant qui a indûment demandé le changement de fournisseur, ni par le fournisseur initialement détourné, qui ne peut recommencer à facturer qu'après le rétablissement de la relation contractuelle, en conservant les conditions (de prix) initialement convenues. »

Reprise de fourniture d'énergie, comme en cas de déménagement
Notification du déménagement dans les 30 jours suivant la date du déménagement, la notification téléphonique étant également confirmée par écrit par le fournisseur par l'envoi d'un document de reprise d'énergie (DRE) au client qui signale son déménagement.

Relevés de compteurs à la date de la reprise d'énergie de préférence communiqués par les parties concernées via le DRE, mais d'autres moyens juridiques/documents doivent rester possibles, car dans la pratique, toutes les parties concernées (ancien ou nouveau locataire/propriétaire) ne sont pas toujours en mesure de remplir/signer un DRE.

Éditeurs responsables : Eric Houtman et Maurice Bohet