Boulevard du Roi Albert II 8 bte 6
1000 Bruxelles
www.mediateurenergie.be

Recommandation générique du Service de Médiation de l'Énergie

Obligations des fournisseurs d'énergie de facturer à temps

Les délais d'établissement d'une facture énergétique sont différents pour chaque région.

En Flandre, un délai de six semaines s'applique pour un décompte annuel (à compter du relevé périodique du compteur) ou pour un décompte suite à une rectification d'un relevé de compteur ou à la mise hors service d'un point d'accès.
En Flandre, ce délai est limité à quatre semaines pour établir une facture finale suite à un changement de fournisseur, un changement de client ou un déménagement.

En Wallonie, un délai décrétal de 60 jours pour le décompte annuel après un relevé périodique du compteur pour tous les fournisseurs d'énergie actifs en Région wallonne et de six semaines pour un changement de fournisseur s'applique comme le prévoit ledit Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » et ne s'applique donc qu'aux fournisseurs d'énergie qui ont signé l'Accord Consommateurs (1).

Dans la Région bruxelloise, il n'y a qu'un délai de six semaines pour un changement de fournisseur, car ce délai est prévu dans l'ordonnance du 19 juillet 2001 pour tous les fournisseurs d'énergie actifs dans la Région bruxelloise et dans l'Accord Consommateurs pour les fournisseurs d'énergie qui l'ont signé (1).
Pour les autres situations (relevé annuel du compteur, correction des données du compteur, mise hors service d'un point d'accès, facturation finale en cas de changement ou de déménagement du client), aucun délai n'est prévu par la réglementation bruxelloise.

---

[1] (mise à jour source SPF Économie) L'Accord a été signé par 18 fournisseurs actifs ou potentiellement actifs sur le marché résidentiel.

Depuis lors, compte tenu des fusions, des retraits du marché, des retraits de l'Accord et du manque d'activité dans l'offre résidentielle, seuls huit fournisseurs sont effectivement impliqués dans l'Accord :

1) Antargaz Belgium s.a./n.v.
2) Aspiravi s.a./n.v.
3) Eneco Belgium s.a./n.v.
4) Engie Electrabel s.a./n.v.
5) TotalEnergies (Lampiris s.a./n.v).
6) Luminus s.a./n.v.
7) Mega (Power Online s.a./n.v.)
8) Trevion s.a./n.v.

Les sept signataires suivants :

- n'ont jamais été actifs sur le marché résidentiel :
  Comfort Energy, Elindus, Eoly Colruytgroup Energy, Gas Natural Fenosa (Naturgy).
- ou ne sont plus actifs sur ce marché :
  Belpower International, Direct Energy Belgium (Poweo), ENI Gas&Power, Essent Belgium s.a./n.v., Watz bvba/sprl

Octaplus Energie s'est retiré de l'Accord depuis le 30 juin 2020.
Un certain nombre de fournisseurs tels qu'Elegant, Ebem et Ecopower n'ont pas signé l'Accord Consommateurs, mais se sont engagés à le respecter. Les nouveaux fournisseurs tels que Bolt Energie, Energie.be et Dats 24 n'ont pas encore signé l'Accord.

Que faire si le fournisseur d'énergie ne respecte pas ces délais pour l'établissement des factures ?

Au niveau régional, les régulateurs de l'énergie (VREG en Flandre, CWaPE en Wallonie et BRUGEL à Bruxelles) peuvent agir dans le cadre de leurs compétences et, si nécessaire, imposer des amendes aux entreprises énergétiques qui ne respectent pas les réglementations régionales et les délais d'établissement d'une facture.

Au niveau fédéral, aucune sanction légale n'est prévue en cas de non-respect de l'Accord Consommateurs, en l'occurrence le délai de six semaines pour établir une facture finale à la suite d'un changement de fournisseur.

Pour le respect de ce délai de six semaines, seule la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie peut intervenir au niveau fédéral, car ce service veille, entre autres, au respect des dispositions de l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Que faire si le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur d'énergie ?

Les fournisseurs d'énergie qui ont signé l'Accord Consommateurs s'engagent dans leurs conditions contractuelles à prévoir *« en faveur du consommateur, les indemnisations régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur d'énergie suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur d'énergie »*.

Le respect de ce délai de six semaines ressort également de la compétence de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, car ce service veille, entre autres, au respect des dispositions de l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Le taux d'intérêt légal pour l'année 2022 est de **1,50 %**. (loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, transposant la directive 2000/35/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 juin 2000).

Selon l'Accord Consommateurs, si la facturation tardive n'a pas été causée par le fournisseur d'énergie, cette compensation financière ne s'applique pas. Cela peut être le cas, par exemple, lorsque le fournisseur lui-même n'a pas reçu ou a reçu tardivement des données de compteur pour établir la facture énergétique de la part du gestionnaire du réseau de distribution (suite au relevé annuel des compteurs ou à un changement de fournisseur) ou de la part de l'utilisateur du réseau de distribution, en l'occurrence le client (suite à un changement de client, un décès ou un déménagement).

Cela peut également être dû à la nouvelle plateforme centrale de données (également appelée MIG 6 ou Atrias) que le secteur belge de l'électricité et du gaz a mise en service entre le 1er novembre et la fin décembre 2021. Cette plateforme promet d'offrir de nombreux avantages aux clients et de faciliter la transition énergétique grâce à de nouvelles possibilités. Pendant la phase de transition au cours des mois de novembre et décembre 2021, des perturbations limitées ont été ressenties par certains clients, mais le Service de Médiation note que ces perturbations n'ont pas été complètement éliminées à la fin de 2022. Il s'agit généralement d'un retard dans le traitement de certains processus tels que les déménagements, les changements de fournisseurs, la préparation et l'envoi tardifs des factures d'acompte, des factures finales et des factures de décompte, etc.

Toutefois, lorsque le fournisseur d'énergie fait valoir que le remboursement tardif d'un crédit ou la facturation tardive est dû (due) à d'autres parties, telles que le gestionnaire du réseau de distribution ou la plateforme de données Atrias, le Service de Médiation préconise que cette indemnisation est organisée par et entre les acteurs du marché eux-mêmes, à savoir le fournisseur d'énergie et le gestionnaire du réseau de distribution ou Atrias, sans que le consommateur n'ait à en supporter les conséquences ni ne puisse ou ne soit obligé d'intervenir.

Réciprocité des clauses pénales

Aujourd'hui, les conditions générales de fourniture d'énergie aux consommateurs prévoient des sanctions financières qui s'appliquent spécifiquement lorsque le client ne paie pas une facture ou ne la paie pas à temps. En pratique, il s'agit principalement des sanctions suivantes :

- la facturation de frais (forfaitaires) pour l'envoi du rappel et de la mise en demeure ;
- la facturation de plein droit des intérêts de retard ;
- une indemnisation forfaitaire (souvent un pourcentage du montant dû, avec un certain montant comme minimum), généralement due dès la remise du dossier de recouvrement à un professionnel du recouvrement (huissier, avocat, agence de recouvrement...) .

Ces clauses sont des clauses pénales. En ce qui concerne les clauses de ce type dans les contrats entre entreprises et consommateurs, l'article VI, 83, 17° du Code de droit économique (la « liste noire » des clauses abusives) prévoit une interdiction si elle ne prévoit pas une indemnisation « équivalente » aux frais de l'entreprise défaillante. C'est pourquoi les conditions générales des fournisseurs d'énergie prudents mentionnent, généralement en termes assez généraux, ce principe de réciprocité. Il doit être clair que le dépassement du délai d'établissement d'une facture a des répercussions financières pour le client de l'énergie (tant dans le cas où le client de l'énergie serait redevable d'une somme que lorsqu'il s'agit d'une note de crédit). Il convient donc de reconnaître l'application du principe de réciprocité en cas de facturation tardive et d'en préciser l'indemnisation.

Boulevard du Roi Albert II 8 bte 6
1000 Bruxelles
www.mediateurenergie.be

Recommandations du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation formule les recommandations suivantes aux fournisseurs d'énergie qui subissent des retards dans l'établissement des factures d'énergie pour le décompte annuel, le décompte suite à une rectification des données d'un compteur ou la mise hors service d'un point d'accès ou pour les factures finales suite à un changement de fournisseur, un changement de client ou un déménagement.

En cas de retard dans l'établissement du décompte (annuel) ou de la facture finale.

« Outre le taux d'intérêt légal en cas de droit au remboursement par le fournisseur d'énergie, le client ou ex-client a droit à une compensation financière en cas de facturation tardive d'un décompte (final) si le délai d'établissement d'une facture d'énergie est dépassé. » De même qu'un client est désormais soumis à une indemnisation contractuellement définie - par exemple de 7,5 ou 8 euros en cas de rappel - s'il paie en retard, le fournisseur doit une indemnisation du même montant au client d'énergie en cas de facturation tardive et, plus précisément, pour chaque mois entamé où les délais prévus dans ou en application des décrets régionaux ou des ordonnances régionales ou le délai prévu dans l'Accord Consommateurs (6 semaines après un changement de fournisseur) sont dépassés.

En cas d'établissement tardif d'une facture d'acompte

En cas de retard dans l'établissement et l'envoi des factures d'acompte mensuelles ou trimestrielles, le client a droit à une compensation financière égale par mois entamé et par facture d'acompte établie et envoyée en retard.

En outre, pour le paiement des factures d'acompte non contestées qui ont été établies ou envoyées tardivement, le fournisseur propose, sur simple demande du client, un plan d'échelonnement gratuit dont les tranches correspondent aux mois de retard dans l'établissement des factures d'acompte.

Ces recommandations s'appliquent également aux clients finaux professionnels dont la consommation annuelle maximale est de 100 000 kWh d'électricité ou de 100 000 kWh de gaz naturel, car les délais d'établissement d'une facture s'appliquent également à ces clients finaux et le Service de Médiation demande depuis des années que l'Accord Consommateurs s'applique également à ces PME dans le domaine de l'énergie.

Explication :

L'Accord Consommateurs ne prévoit actuellement que peu de mesures de recours en cas de problèmes dans la relation client dus à diverses raisons imputables au fournisseur d'énergie. Pourtant, de telles mesures de « recours » sont prévues depuis des années dans les directives européennes sur l'électricité et le gaz naturel.

Pour les délais de facturation du décompte, les conditions générales des fournisseurs prévoient qu'un décompte final soit établi chaque année, sauf si le fournisseur n'a pas reçu les données de mesure

. Toutefois, ces mêmes conditions générales ne contiennent habituellement pas la moindre disposition spéciale précisant ce qui doit arriver lorsque cette obligation n'est pas respectée.

Le Service de Médiation reçoit régulièrement des plaintes relatives à des factures de décompte qui ne sont envoyées qu'après une longue période en raison de problèmes de facturation internes du fournisseur, ou plus récemment à cause de la nouvelle plateforme de données. Son impact n'est pas négligeable, surtout en cette période de crise énergétique sans précédent où les prix de l'énergie sont élevés et volatils. Une facture (finale) tardive augmente soudainement les frais liés à l'énergie du consommateur, qui reste tenu entre-temps de payer les factures en cours. Cette pratique va par ailleurs totalement à l'encontre de l'intention poursuivie par le système de facturation actuel, qui vise une répartition optimale des obligations de paiement en matière de dettes énergétiques.

En outre, une facturation tardive réduit les possibilités du consommateur de contester certains éléments de la facture, notamment en ce qui concerne la révision éventuelle des données de mesure mentionnées, ou encore faire valoir ses droits à une prime fédérale de chauffage de 100 € ou au forfait de base énergie à partir de novembre 2022.

Que faire si le fournisseur d'énergie ne suit pas la recommandation ?

Le fournisseur d'énergie a 30 jours pour répondre à une recommandation non contraignante du Service de Médiation.

S'il ne suit pas la recommandation, il doit en donner les raisons, mais la recommandation ne peut être imposée par le Service de Médiation.

De son côté, le Service de Médiation a également déjà signalé ce problème de facturation tardive à l'Inspection économique et aux régulateurs régionaux de l'énergie concernés.

Enfin, si on opte pour une procédure judiciaire, ce qui est toujours possible pendant ou après une procédure de médiation alternative, le juge de paix du lieu de résidence ([2]) sera compétent.

Pour plus d'informations, veuillez contacter votre correspondant qui est en copie de ce message.

Meilleures salutations,

Eric Houtman,
Médiateur de l'Énergie

[2] Le juge de paix est compétent pour toutes les demandes dont le montant ne dépasse pas 5 000 € (art. 590 du Code judiciaire, ci-après dénommé C. jud.) et pour les créances supérieures à ce montant, le tribunal de première instance est compétent (art. 568, premier alinéa C. jud.).
Toutefois, lorsque la créance émane d'un fournisseur d'énergie à l'encontre d'une personne physique qui n'utilise pas l'énergie pour sa propre entreprise, pour le paiement de factures dans le cadre de la fourniture d'électricité, de gaz ou de chaleur, le juge de paix est toujours compétent, quel que soit le montant de la créance (art. 591, 25° C. jud.). Dans ce cas, le fournisseur doit également toujours porter la demande devant le tribunal du domicile du défendeur (art. 628, 25° C. jud.).

Point de vue de TotalEnergies

Concernant la recommandation

TotalEnergies nous a informés par message du 20 janvier 2023 qu'elle ne peut pas être d'accord avec le contenu de notre recommandation générique, et ce, pour les raisons suivantes.

Dépendance à l'égard des informations émanant de tiers

TotalEnergies invoque initialement sa dépendance à l'égard des informations émanant de tiers pour l'établissement des factures de décompte et des factures finales. Ces informations concernent principalement les relevés de compteurs, qui sont gérés par les gestionnaires du réseau de distribution (relevé de compteur, rectification des données de mesure, etc.).

La réponse évoque également Atrias. Il s'agit d'une société à laquelle participent les gestionnaires du réseau de distribution de notre pays et qui a un rôle de soutien, notamment dans l'organisation de l'échange de données entre les entreprises énergétiques (comme la transmission des relevés de compteurs aux fournisseurs en vue de l'établissement des factures d'énergie, l'échange de données en cas de changement de fournisseur, de déménagement, etc.).

Point de vue de TotalEnergies

« Comme vous l'indiquez vous-même dans votre lettre, en tant que fournisseur d'énergie, nous dépendons de tiers pour l'établissement des factures. Si nous ne recevons pas ou en retard les données du compteur pour l'établissement de la facture d'énergie de la part du gestionnaire du réseau de distribution ou de l'utilisateur du réseau de distribution lui-même, nous ne pouvons pas procéder à l'établissement de la facture. De plus, nous rencontrons encore actuellement des problèmes suite à la mise en place d'ATRIAS pour l'établissement des factures.

En tant que fournisseur, nous ne pouvons donc être tenus responsables des cas précités ni prendre en charge toutes les indemnisations que cela pourrait éventuellement entraîner à l'égard du consommateur.

De plus, l'Accord Consommateurs stipule clairement au point 1.4 que « Le fournisseur d'énergie n'est redevable d'aucune indemnisation pour des problèmes techniques ou des actions dont des tiers sont responsables, ce qui est clairement le cas ici. »

Réponse du Service de Médiation de l'Énergie

TotalEnergies minimise fortement le rôle des fournisseurs d'énergie dans l'échange de données entre les entreprises énergétiques. L'échange de données dont il est question ici s'effectue entre deux types d'entreprises : les gestionnaires du réseau de distribution d'une part et le fournisseur d'énergie (TotalEnergies) d'autre part.

En tout cas, il ne faut pas avoir l'impression que les erreurs dans l'échange de données sont uniquement imputables au gestionnaire du réseau de distribution. Bien entendu, les fournisseurs d'énergie jouent également un rôle extrêmement important dans l'échange de données et il existe de nombreux cas où il apparaît que les données de facturation sont arrivées chez le fournisseur, mais que la facture n'a pas été établie. En outre, si un fournisseur souhaite invoquer la force majeure en se référant au gestionnaire du réseau de distribution ou à un autre tiers, il doit également être en mesure de prouver cette force majeure.

Atrias a en effet été mis en place par les gestionnaires du réseau de distribution, mais pour le bon fonctionnement de l'échange de données, des accords ont été passés avec les fournisseurs d'énergie, dont TotalEnergies, qui ont donné leur accord à ce sujet.

Mais il y a plus. Un fait important est que différents types d'entreprises et d'instances sont actives sur le marché de l'énergie, mais que le client de l'énergie n'a un accord qu'avec le fournisseur d'énergie. En ce qui concerne les droits et obligations mutuels découlant des contrats de fourniture d'énergie, le consommateur n'a que le fournisseur d'énergie comme point de contact. Ces droits et obligations comprennent également la mission du fournisseur d'établir une facture en temps voulu. Pour le client de l'énergie, il est totalement impossible de contrôler où s'est produite une éventuelle erreur dans l'échange de données et à quelle entreprise elle doit être attribuée. En cas de facturation tardive, il est par conséquent à la fois juridiquement et équitablement défendable que le fournisseur assume l'attribution de l'éventuelle indemnisation.

La référence au point 1.4 de l'Accord Consommateurs - *« Le fournisseur d'énergie n'est redevable d'aucune indemnisation pour des problèmes techniques ou des actions dont des tiers sont responsables. »* - figure parmi les sanctions civiles en cas de violation des dispositions de cet Accord en ce qui concerne les contrats conclus en dehors de l'entreprise et par téléphone. Par conséquent, cette disposition n'est pas pertinente en cas de facturation tardive.

Enfin, TotalEnergies ne précise pas – et reste dans le flou – quant à ce qui l'empêcherait de réclamer des compensations auprès des parties responsables. Si ce point de vue est maintenu, la conséquence est que, bien que l'une des entreprises impliquées ait apparemment commis une erreur, le préjudice subi doit être supporté par le client de l'énergie.

<u>Principe de réciprocité des clauses d'indemnité d'inexécution.</u>

<u>Point de vue de TotalEnergies</u>

« L'art. 83, 17 du Code de droit économique prévoit que les clauses pénales imposées au « consommateur » sont réciproques. Nous partageons votre avis selon lequel il convient de veiller à ce que cette disposition soit respectée si la faute de la facturation tardive nous incombe. Cependant, l'interprétation que vous donnez à cette réciprocité dans les recommandations en cas de retard dans l'établissement du décompte (annuel) et de la facture finale et des factures d'acompte ne correspond pas, selon nous, à l'esprit de la loi, car cette interprétation va trop loin. »

Nous constatons que TotalEnergies n'explique pas davantage pourquoi le régime d'indemnisation que nous proposons irait trop loin. Cependant, il nous semble logique de comparer ce régime proposé avec les clauses pénales que l'entreprise prévoit en cas de non-paiement par le client de l'énergie.

Dans ses conditions générales de vente aux clients résidentiels, TotalEnergies prévoit un certain nombre de sanctions contractuelles applicables en cas de non-paiement ou de retard de paiement du client de l'énergie, à savoir (clause 7.7) :

- 7,50 euros pour l'envoi d'une lettre de rappel et 15,00 euros pour une mise en demeure ;
- les intérêts de retard courent de plein droit (au taux d'intérêt légal pour les clients résidentiels) à charge du client de l'énergie, à compter de la date à laquelle la facture devient exigible ;
- également de plein droit, une indemnisation forfaitaire à charge du client de l'énergie de 10 % sur tout montant impayé, avec un minimum de 15,00 euros, et ce de surcroît, sans préjudice du droit de TotalEnergies de réclamer une indemnisation pour le préjudice réellement subi.

Les mêmes conditions générales de vente prévoient également un règlement concernant le retard de paiement de la part de TotalEnergies, notamment dans le cas où le décompte aboutit à un remboursement au client de l'énergie (note de crédit). La clause 7.11 se décline en ces termes :

- *« 7.11 Si le Client a droit à une indemnisation de TotalEnergies après un retard de remboursement, le Client a droit à des intérêts calculés sur les sommes dues au taux légal, calculés à compter du lendemain de la date d'échéance de la note de crédit. »*

Contrairement à ce qui s'applique en cas d'arriérés de paiement du client de l'énergie, le fournisseur ne risque de facturer des intérêts de retard qu'en cas de retard de remboursement au client. La question se pose donc de savoir si l'équivalence de l'indemnisation dans les clauses pénales, telle que prescrite par l'article VI, 83, 17° du Code de droit économique, est ici respectée.

Il y a aussi le problème que ce cours d'intérêts de retard est limité aux cas où une facture a déjà été établie et que cette même facture est déterminante pour la date d'échéance endéans laquelle elle doit être payée. L'établissement d'une facture relève de la seule responsabilité du fournisseur. Si celui-ci ne délivre pas cette facture à temps, tout éventuel remboursement au profit du client de l'énergie sera également reporté, sans que les conditions générales ne prévoient la moindre indemnisation à ce titre. Incidemment, même lorsque le client de l'énergie doit payer un supplément, il peut être désavantagé, par exemple en raison du risque qu'une facturation tardive entraîne une accumulation de dettes énergétiques.

Il semble donc aussi opportun que TotalEnergies accorde l'attention nécessaire à rétablir l'équilibre dans la relation contractuelle avec ses clients, de préférence en prévoyant des indemnisations forfaitaires en cas de défaillance de l'entreprise elle-même, en particulier en prévoyant des indemnisations équivalentes en cas de retard de facturation.

Application aux clients de l'énergie qui sont des PME

Point de vue de TotalEnergies

« Par ailleurs, nous ne voyons aucune base juridique susceptible d'étendre les dispositions de vos recommandations aux PME. »

Dans le cadre de cette recommandation générique, il est seulement proposé que l'indemnisation pour facturation tardive s'applique également aux PME. En l'état actuel de la législation et dans la version actuelle de l'Accord Consommateurs, aucune réciprocité n'est requise à cet égard. Toutefois, le Service de Médiation préconise, dans la mesure du possible, une protection équivalente pour les clients professionnels qui ne sont pas de gros consommateurs. TotalEnergies n'indique pas pourquoi, par exemple, les indépendants ont moins besoin de protection que les consommateurs en termes de réciprocité des clauses pénales.