

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre plainte, votre demande ou votre signalement.

Le Service de Médiation de l'Énergie a déjà reçu près de 3 000 plaintes depuis le début de l'année 2022 concernant l'absence ou le retard de réception de factures d'énergie tel que le décompte annuel ou la facture finale suite à un changement de fournisseur ou à un déménagement.

Les délais pour l'élaboration d'une facture d'énergie 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 4 semaines pour l'établissement d'une facture finale suite à un changement de fournisseur, un changement de client ou un déménagement.

En Wallonie, un délai décrétable de 60 jours pour le décompte annuel après un relevé périodique du compteur s'applique pour tous les fournisseurs d'énergie actifs en Région Wallonne et de 6 semaines pour un changement de fournisseur s'applique comme le prévoit l'Accord du consommateur et ne s'applique donc qu'aux fournisseurs d'énergie qui ont signé l'Accord du consommateur ⁽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 en Région bruxelloise et dans l'Accord du consommateur 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 ont effectivement participé à la convention :

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

Les sept signataires suivants :

- n'ont soit 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 Energy s'est retiré de la convention depuis le 30 juin 2020.

Un certain nombre de fournisseurs tels qu'Elegant, Ebem et Ecopower n'ont pas signé la convention mais se sont engagés à respecter l'Accord du consommateur. Les nouveaux fournisseurs tels que Bolt Energie, Energie.be et Dats 24 n'ont pas encore signé la convention.

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 la convention consommateur, en l'occurrence le délai de six semaines pour l'établissement d'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 la convention « 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 du consommateur s'engagent dans leurs conditions contractuelles à « prévoir en faveur du consommateur, les indemnités 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 est 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 du consommateur, 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 l'établissement de la facture d'énergie 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, l'établissement

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 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 compensation soit organisée par et entre les parties du marché concernées elles-mêmes, à savoir le fournisseur d'énergie et le gestionnaire du réseau de distribution ou Atrias sans que le consommateur ait à en supporter les conséquences ou puisse ou doive intervenir lui-même dans ce domaine.

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 ;
- l'imputation de plein droit des intérêts de retard ;
- une indemnité 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 mentionnent, généralement en termes assez généraux, ce principe de réciprocité. Il doit être clair que le dépassement du délai d'émission d'une facture a des répercussions financières pour le consommateur (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.

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 indemnité 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 ou ordonnances régionaux ou le délai prévu dans la convention consommateur (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 finals professionnels dont la consommation annuelle maximale est de 100 000 kWh d'électricité ou de 100 000 kWh de gaz naturel, car les délais pour l'établissement d'une facture s'appliquent également à ces clients finals et le Service de médiation demande depuis des années que l'Accord du consommateur s'applique également à ces PME dans le domaine de l'énergie.

Motivation :

L'accord du consommateur 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 sur l'électricité et le gaz naturel.

Concernant les délais pour le décompte final, les conditions générales des fournisseurs prévoient qu'un décompte final soit établi chaque année, à moins que le fournisseur n'ait

pas reçu les données de comptage. 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 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 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.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.


Eric Houtman
Médiateur de l'Énergie

23 DEC. 2022

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.).

