



AVIS 18.012

À la demande de la commission Économie, Politique scientifique, Éducation, Institutions scientifiques et culturelles nationales, Classes moyennes et Agriculture de la Chambre, le Service de Médiation a formulé l'avis politique 18.012 concernant la proposition de résolution parlementaire DOC 54 2565/001 visant à modifier l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ». Cet avis politique a été envoyé le 8 janvier 2018 au président de la commission de la Chambre.

Cette proposition de résolution visait, d'une part, à renforcer l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », y compris le code de conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance », ci-après dénommé l'« accord du consommateur », et d'autre part, à étendre l'accord du consommateur aux PME en matière d'énergie.

La proposition reprenait en grande partie l'avis politique 16.009 du 15 avril 2016 du Service de Médiation de l'Énergie concernant les « Propositions de modification et d'amélioration de l'accord du consommateur » <https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-16009-concernant-laccord-du-consommateur>.

Le Service de Médiation devait avant tout signaler que le 28 juin 2017, soit quelques jours après le dépôt de cette proposition de résolution, de nouvelles dispositions avaient été reprises dans l'accord du consommateur que le ministre de la Protection des consommateurs a conclu avec les fournisseurs d'énergie et publié sur le site Internet du SPF Économie à l'adresse suivante : http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord_electricity_nl_tcm325-41209.pdf.

Les engagements des fournisseurs d'énergie ayant signé le nouvel accord du consommateur (tous ne l'ont pas fait) sont entrés en vigueur le 1er janvier 2018, à l'exception :

- des dispositions relatives aux simulations de prix lors des ventes conclues hors établissement et des ventes par téléphone, qui étaient appliquées au plus tard au 1er avril 2018 ;

- des dispositions relatives à la redevance fixe forfaitaire, qui étaient appliquées au plus tard au 1er septembre 2018.

La proposition de résolution devait dès lors être examinée à la lumière des dispositions du nouvel accord du consommateur.

Vous trouverez ci-après un aperçu, ainsi qu'un commentaire des différentes parties de la proposition de résolution.

1. Extension de l'accord du consommateur aux PME en matière d'énergie

Les PME, tout comme les petits indépendants (commerçants, exploitants de friteries, boulangers, etc.), ne bénéficient pas de la même protection en tant que consommateurs, au motif qu'ils sont considérés comme des clients finals professionnels. En cas de litige, ce sont en effet les conditions contractuelles et le Code civil qui s'appliquent.

La pratique démontre que ces petites PME et petits indépendants, considérés par la loi et l'accord du consommateur comme des professionnels, ne disposent souvent pas des connaissances pratiques et nécessaires pour résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés. Les factures qu'ils reçoivent sont souvent simplement transférées à un comptable. Toutefois, le comptable ne les aide pas à rechercher un fournisseur plus avantageux ou n'est pas en mesure de les aider lorsqu'ils sont confrontés à, par exemple, une facturation tardive du fournisseur.

Lors de la révision de la législation fédérale relative aux marchés de l'électricité et du gaz naturel en 2012 (par les lois du 8 janvier 2012 et du 25 août 2012), plusieurs dispositions s'appliquant également aux PME ont été introduites. Citons par exemple l'interdiction de facturer une indemnité de rupture en cas de cessation anticipée du contrat de fourniture d'énergie par le client, qui protège tant les clients résidentiels que les PME. Une définition légale du terme « PME » a également été introduite en 2012.

Avis portant sur la proposition de résolution visant à modifier l'accord du consommateur

La proposition de résolution concorde avec le mémorandum du Service de Médiation, formulé le 24 novembre 2014 dans l'avis politique 14.007

https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/avis_14007.pdf, dans lequel le Service de Médiation de l'Énergie plaide en faveur d'une meilleure protection des PME (clients non résidentiels dont la consommation annuelle est de max. 100 000 kWh en gaz et de max. 50 000 kWh en électricité) au vu de la législation en matière d'électricité et de gaz naturel en leur appliquant également l'accord du consommateur (et le code de conduite pour la vente hors établissement et la vente à distance). Le texte suivant peut être inséré dans l'introduction de l'accord du consommateur :

« Par “consommateur”, il faut entendre tout consommateur final et toute PME (utilisateur non résidentiel ayant une consommation annuelle maximale de 100 000 kWh de gaz et de 50 000 kWh d’électricité). »

2. Renforcement de l’accord du consommateur :

a. Limitation de la facturation d’une indemnité forfaitaire pour une année entière sur la facture de clôture en cas de résiliation ou cessation anticipée du contrat

Certains fournisseurs essaient de facturer à leurs clients une indemnité de rupture (déguisée) lorsqu’ils changent anticipativement de fournisseur et résilient leur contrat d’énergie avant terme. Ils imputent ainsi par exemple une indemnité forfaitaire pour une année entière sur la facture de clôture, au lieu de la calculer au pro rata de la durée de fourniture effective d’électricité et/ou de gaz naturel indiquée sur la facture de clôture. Ce mode opératoire va à l’encontre de l’article 18, § 2/3 de la loi électricité qui dit ceci :

« § 2/3. Le client résidentiel ou la PME a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d’électricité, qu’il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d’un mois.

Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit.

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la PME conclut un contrat de fourniture continue d’électricité est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l’alinéa 1^{er}.

Lorsque le client résidentiel ou la PME fait utilisation du droit lui octroyé par l’alinéa 1^{er}, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. » (parties de phrases soulignées par le Service de Médiation de l’Énergie).

Les indemnités de rupture en cas de résiliation anticipée du contrat ont été supprimées le 13 septembre 2012 pour permettre aux consommateurs de changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur. En outre, la loi dispose qu’« aucune indemnité » ne peut être portée en compte, ce qui vaut pour toutes les indemnités découlant de la rupture du contrat, indépendamment de leur dénomination ou de la manière dont elles sont établies ou facturées. La facturation d’une redevance fixe par année de fourniture entamée incite à nouveau les consommateurs à changer moins rapidement de fournisseur d’énergie. Si, après quelques mois, les clients reçoivent une proposition intéressante de la part d’un autre fournisseur, ils auront en effet moins tendance à en profiter puisqu’ils seront de toute façon redevables de l’indemnité forfaitaire pour une année entière auprès de leur ancien fournisseur.

Afin de ne subir aucun préjudice en cas de changement de fournisseur, les clients ne pourront donc sauter le pas qu’à la date d’échéance de l’année de fourniture ou de leur contrat. Sinon, ils devront payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle ils n’utiliseront pas les services du fournisseur. Chez certains fournisseurs, ces indemnités peuvent s’élever à plus de 70 euros par an et par vecteur énergétique, tant et si bien que certains clients finals se retrouvent à devoir payer plus de 100 euros en cas de cessation anticipée de leur contrat de fourniture d’électricité et de gaz naturel.

Avis portant sur la proposition de résolution visant à modifier l’accord du consommateur

Le Service de Médiation propose de supprimer les dispositions relatives à la redevance fixe forfaitaire (points 2.2.5., 2.3.1., deuxième alinéa, 2.3.3., 2.3.4., avant-dernier et dernier alinéas, de l'accord du consommateur), qui peuvent être appliquées par les fournisseurs d'énergie au plus tard au 1^{er} septembre 2018.

Le point 2.3.5. actuel de l'accord du consommateur peut être complété du texte souligné ci-dessous :

« En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours, il n'est jamais porté en compte au consommateur un dédommagement ou une indemnité de rupture, quel qu'en soit le nom. La restitution d'une quelconque réduction de prix définitivement acquise n'est pas exigée. Ces règles valent également en cas de switch effectif avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois. Les coûts ou les indemnités déjà facturés sont remboursés au prorata de la période de fourniture non utilisée. »

Une autre solution possible est l'interdiction de la facturation d'une redevance fixe pour que cette indemnisation des frais de dossier ne soit plus traitée que par l'intermédiaire des prix de consommation ou des tarifs par kWh appliqués par le fournisseur. Cela améliorerait la transparence et, surtout, la possibilité de comparer les prix.

b. Prolongation/reconduction des contrats uniquement à l'aide de contrats actifs disponibles également pour les nouveaux clients afin d'éviter que certains clients se retrouvent coincés dans des relations fixées par des contrats plus chers que ceux offerts sur le marché

Si des consommateurs ont conclu un contrat avantageux avec un fournisseur d'énergie (par exemple via un achat groupé), le fournisseur a la possibilité après la date de fin du contrat et en l'absence de consentement explicite du client à une nouvelle proposition de contrat de fourniture, de renouveler le contrat d'énergie pour le produit équivalent le moins cher. Il suffit au fournisseur alors de retirer ce contrat particulier de son offre. Ainsi, le fournisseur a la garantie qu'il ne devra pas respecter le contrat avantageux pendant des années (pour le client).

Par contre, si les consommateurs ont conclu un contrat désavantageux (pour eux), le fournisseur a bel et bien la possibilité de reconduire tacitement ce contrat. Tout comme en cas de renouvellement du contrat, ce message de prolongation est souvent communiqué de manière peu claire et en petits caractères sur une facture intermédiaire.

Les fournisseurs ont donc intérêt à maintenir le plus longtemps possible un contrat plus cher que ce qu'ils proposent au marché (en général à des clients inactifs qui n'ont jamais changé de fournisseur). Ces contrats ne sont parfois même plus proposés aux nouveaux clients parce que non concurrentiels. Dès lors, les clients qui n'ont jamais changé de fournisseur et qui se voient toujours facturer leur énergie au tarif fixé dans leur

contrat initial paient ainsi pendant des années des montants trop élevés par rapport à un produit identique mais plus récent.

Dans son étude du 18 mai 2017 relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et au potentiel d'économies pour les ménages sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel, la CREG, le régulateur fédéral, constate que les parts de marché des produits les plus chers restent sensiblement plus importantes que celles des produits les moins chers.

La CREG attire également l'attention sur les produits de prolongation (*renewals*) chers. Il s'agit de produits (très) anciens d'un nombre de fournisseurs très limité, dont les contrats des clients existants sont renouvelés à plusieurs reprises. En particulier dans le cas de contrats avec une durée plus longue (par exemple 3 ans), la CREG constate que ce sont souvent ces produits qui ont un potentiel d'économies très important pour le consommateur.

Avis portant sur la proposition de résolution visant à modifier l'accord du consommateur

Conformément à la proposition de résolution, le Service de Médiation propose de reformuler le point 2.3.4. de l'accord du consommateur comme suit :

« Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs d'énergie informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification au consommateur se fait clairement et sans équivoque, au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite.

Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification apportée de manière unilatérale par le fournisseur d'énergie au détriment du consommateur. Cela signifie notamment que les conditions et les prix du contrat reconduit ne peuvent pas être moins avantageux que les conditions et les prix qui sont offerts aux nouveaux clients. Si les produits concernés par la reconduction sont quand même désavantageux, il n'est plus question d'une reconduction tacite.

~~Les ajustements du prix au moment de la reconduction tacite ou après qui résultent de l'application de la clause de révision de prix ou de la formule paramétrique reprise dans le contrat initial ne constituent pas une modification apportée de manière unilatérale.~~

Un fournisseur d'énergie ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. Cette nouvelle proposition est notifiée au consommateur par le biais d'un document séparé via le même moyen par lequel la communication avec le consommateur se fait habituellement lorsqu'il s'agit du contrat en cours. Il doit clairement apparaître de cette proposition qu'il s'agit d'une

nouvelle proposition de contrat. De plus, elle explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.

À ce stade, ce n'est que lorsque le produit équivalent le moins cher du portefeuille du fournisseur d'énergie est proposé que la communication peut faire état de produit équivalent le plus avantageux. Ce n'est que lorsque le produit est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté comme produit le moins cher.

Le fournisseur d'énergie demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur d'énergie.

Le fournisseur d'énergie attire, de manière claire et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page du site web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée.

Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur d'énergie s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur d'énergie en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable.

Cette confirmation n'est pas exigée si, lors de la proposition de renouvellement de contrat, le fournisseur d'énergie a proposé le produit équivalent le moins cher. Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté en tant que tel. Le fournisseur d'énergie attire, de manière claire et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page du site web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée.

~~*En cas de reconduction d'un contrat de fourniture à durée déterminée de plus d'un an qui prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée :*~~

~~*-le consommateur continuera soit à bénéficier de la mise en compte, entièrement prorata temporis, de la redevance fixe, comme celle-ci est applicable depuis la deuxième année de contrat du contrat faisant l'objet de la reconduction ;*~~

~~*-soit la partie forfaitaire de la redevance fixe après la reconduction ne sera pas supérieure au montant de celle-ci pendant la dernière année de contrat précédant la reconduction.*~~

~~*En cas de renouvellement d'un contrat de fourniture à durée déterminée de plus d'un an qui prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée, et lorsque le contrat renouvelé*~~

~~prévoit également la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe, les dispositions ci avant mentionnées quant à la reconduction sont également applicables. »~~

c. Factures au nom de l'occupant/du propriétaire après une procédure de déménagement

Une fois qu'un occupant a signalé son déménagement, différents fournisseurs commencent à envoyer la facturation au nom de l'« habitant/propriétaire », et parfois même au nom spécifique du nouvel habitant ou du nouveau propriétaire si le précédent occupant l'a communiqué.

Toutefois, les nouveaux habitants ne sont pas d'accord avec cette facturation et ils ont raison. En effet, ces factures ont été rédigées sans contrat de livraison valable et selon des tarifs qui n'ont pas été communiqués au client ou, en tous cas, qu'il n'a jamais acceptés. Les fournisseurs s'octroient donc ainsi le droit d'appliquer un tarif arbitraire pour le prix de l'énergie et de facturer une redevance annuelle.

Les fournisseurs invoquent l'arrêté du gouvernement flamand relatif à l'énergie, dont l'article 5.5.1 dit ce qui suit :

« Dès la date de déménagement de l'ancien habitant, tous les coûts relatifs à la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel habitant ou du propriétaire en l'attente de l'installation d'un nouvel habitant. »

Le nouvel occupant ou le nouveau propriétaire a toutefois le droit de choisir le fournisseur auquel il souhaite payer sa consommation. En outre, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution, dans le cadre des procédures MOZA, de contacter l'utilisateur d'un point de prélèvement précis du réseau de distribution si ce dernier n'a pas encore conclu de contrat de fourniture avec un fournisseur. Ce n'est pas au fournisseur de l'ancien habitant de s'en charger et de facturer une consommation pour laquelle aucun contrat d'énergie valable n'a été conclu au nom de l'habitant ou du propriétaire. Le fournisseur de l'ancien habitant doit, en effet, entamer une procédure MOZA si aucun nouveau client ne fait appel à lui ou à un autre fournisseur à la suite d'un déménagement.

Certains propriétaires, comme les sociétés de logements sociaux, concluent également des contrats auprès de leur fournisseur lorsqu'un déménagement a lieu dans un logement social. Si le fournisseur de la société de logements sociaux traite le déménagement alors que le fournisseur de l'ancien habitant s'en est déjà occupé, ce dernier fournisseur aura déjà initié un switch et la consommation facturée ne pourra pas être introduite dans la comptabilité de la société de logements sociaux.

Avis portant sur la proposition de résolution visant à modifier l'accord du consommateur

Contrairement à l'avis politique du Service de Médiation, cette pratique est actuellement autorisée au point 3.1. de l'accord du consommateur. Le Service de Médiation propose dès lors également de modifier cette disposition comme suit pour les raisons de conformité au marché citées ci-dessus :

« Après un déménagement, un contrat est poursuivi à la nouvelle adresse du consommateur, à moins que des raisons techniques n'empêchent le fournisseur d'énergie de poursuivre le contrat de fourniture à cette adresse, ou si le contrat en cours est résilié à la nouvelle adresse. Pour ce qui est des contrats de fourniture, le contrat ne se poursuit pas non plus à la nouvelle adresse si le consommateur résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement. Une telle résiliation du contrat de fourniture ne peut toutefois pas entraîner la facturation d'une indemnité de rupture et/ou indemnité de résiliation. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires ne peuvent pas davantage être facturés.

Lorsqu'un déménagement est communiqué, le fournisseur d'énergie suspend la mise en compte, au consommateur, de la consommation d'énergie dans son habitation précédente, et ce à partir de la date de déménagement. La mise en compte des frais exposés à partir de cette date se fait d'après les règles fixées dans la réglementation régionale (au nouvel habitant ou, en attendant, au propriétaire).→

Le Service de Médiation formule encore la remarque suivante en ce qui concerne la procédure de déménagement exposée dans l'accord du consommateur. Dans l'ancien accord du consommateur, le client sortant devait communiquer son déménagement à son fournisseur dans les 30 jours calendrier. Si le déménagement était communiqué après 30 jours calendrier, le fournisseur devait cesser la facturation de la consommation d'énergie le jour suivant la communication du déménagement.

Le nouvel accord du consommateur ne prévoit pas de délai et stipule que « lorsqu'un déménagement est communiqué, le fournisseur d'énergie suspend la mise en compte de la consommation d'énergie à partir de la date de déménagement ».

Se pose alors la question de savoir ce qui se passe si un client ne communique son déménagement qu'après un an... Le fournisseur doit-il alors cesser la facturation à la date du déménagement, soit avec plus d'un an d'effet rétroactif ? De l'avis du Service de Médiation, cette pratique va à l'encontre de la réglementation régionale et des accords UMIG. Le Service de Médiation recommande dès lors de revenir aux conventions de l'ancien accord du consommateur en ce qui concerne la procédure de déménagement.

d. Établissement et envoi d'une facture avec bulletin de virement

Certains fournisseurs d'énergie n'envoient plus de bulletin de virement prérempli avec les factures intermédiaires afin d'inciter leurs clients à recevoir leurs factures par e-mail ou à payer par domiciliation. Les clients qui ne sont pas habitués à utiliser Internet ou qui ne souhaitent pas payer par domiciliation doivent

constamment téléphoner pour demander des formulaires de virement. Pendant ces conversations téléphoniques, les opérateurs les incitent toujours à établir une domiciliation bancaire.

Avis portant sur la proposition de résolution visant à modifier l'accord du consommateur

Le nouvel accord du consommateur semble répondre à ce manquement au point 2.3.2.a., 14), où les fournisseurs d'énergie s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions contractuelles générales/particulières, à :

« prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement. Une opération de paiement par virement ne donne pas lieu à des frais supplémentaires ; ces deux possibilités de paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur d'énergie ; ».

Un fournisseur doit proposer au client plusieurs modes de paiement pour chaque formule tarifaire, parmi lesquels doit toujours figurer la possibilité de payer par virement (sans frais supplémentaires). Cette disposition apporte manifestement aussi une solution aux contrats exclusivement en ligne, pour lesquels le fournisseur exige une domiciliation. Les clients qui ne souhaitent pas de domiciliation pourraient donc également adhérer à cette solution, mais il convient d'attendre de voir comment la disposition sera appliquée par les fournisseurs d'énergie à partir du 1^{er} janvier 2018.

e. Envoi d'une note de crédit par la poste si les clients n'optent pas pour des contrats en ligne via facturation et paiement électroniques

Certains fournisseurs envoient bien leurs factures par la poste, mais n'envoient pas de notes de crédit (en cas de factures de rectification). Les consommateurs peuvent alors uniquement consulter leurs notes de crédit via le portail client en ligne, sur le site web du fournisseur. Par ailleurs, les fournisseurs n'informent pas non plus les clients lorsqu'ils établissent une note de crédit. Or il peut être très déroutant de recevoir plusieurs factures pour une même période, mais pas de note de crédit. Et si un consommateur n'est plus client, il n'a plus accès au portail client et se retrouve donc dans l'impossibilité de consulter ses notes de crédit.

Avis portant sur la proposition de résolution visant à modifier l'accord du consommateur

Le nouvel accord du consommateur semble répondre à ce manquement au point 2.4.2, dont le dernier alinéa dit ceci :

« Lorsque le fournisseur d'énergie établit une note de crédit, il la transmet de la manière habituelle utilisée pour la transmission des factures au consommateur. Lorsque les factures sont donc envoyées par la poste, l'envoi d'une note de crédit se fait également par la poste. »

f. Interdiction de la vente porte-à-porte et de la vente sur la voie publique ou privée

Dans l'avis politique 14.006 du 24 novembre 2014

https://www.mEDIATEURENERGIE.be/sites/default/files/content/download/files/avis_14007.pdf, le Service de Médiation plaidait déjà pour une interdiction de la vente porte-à-porte.

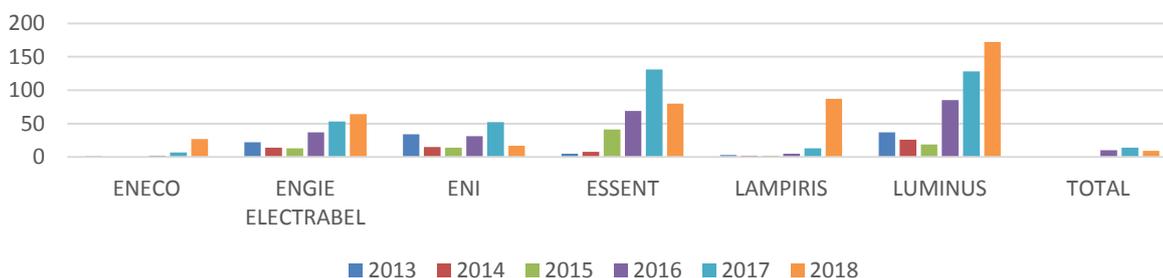
Depuis 2014, le Service de Médiation constate une augmentation du nombre de plaintes relatives à ces techniques de vente car dans ce marché de l'énergie où la concurrence se fait de plus en plus rude, certains fournisseurs utilisent plus activement et parfois plus agressivement le démarchage à domicile et, en général, les ventes hors établissement.

Voici un aperçu de l'évolution du nombre total de plaintes à propos des techniques de vente :

<u>Année</u>	<u>Nombre de plaintes</u>
2013	133
2014	178
2015	251
2016	261
2017	428
2018	483

Le Service de Médiation constate donc une hausse de ces litiges au fil des années. Nous en arrivons à la même constatation lorsque nous examinons les plaintes visant les fournisseurs d'énergie qui pratiquent ce type de ventes.

Évolution de 2013 à 2018



Avis portant sur la proposition de résolution visant à modifier l'accord du consommateur

La proposition de résolution élargit cette interdiction aux ventes sur la voie publique ou privée et utilise, de l'avis du Service de Médiation, la formulation juridique la plus appropriée en tournant l'interdiction en engagement de la part des fournisseurs à « *[s'abstenir] de toute forme de vente de porte-à-porte et de vente sur la voie publique ou privée* ».

Une interdiction générale irait en effet à l'encontre de la directive européenne relative aux pratiques commerciales déloyales (**Directive 2005/29/CE** du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux **pratiques commerciales déloyales** des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur).

g. Communication du tarif le moins cher au client

Dans son étude du 18 mai 2017 relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et au potentiel d'économies pour les ménages sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel, la CREG, le régulateur fédéral, constate que :

- les parts de marché des produits les plus chers restent sensiblement plus importantes que celles des produits les moins chers ;
- une grande majorité de particuliers disposent toujours d'un potentiel d'économies considérable, tant en changeant de produit chez un même fournisseur qu'en changeant de fournisseur ;
- en fonction de la région (Flandre ou Wallonie) et du vecteur énergétique (électricité ou gaz naturel), la part de marché des 10 produits les plus chers s'élève à plus de 50 %, tandis que les 10 produits les moins chers représentent une part de marché d'à peine 20 % environ ; à Bruxelles, la part de marché des 5 produits d'électricité les plus chers s'élève à 28 % et celle des 5 produits les moins chers, à 9 % seulement, et la part de marché des 5 produits de gaz naturel les plus chers se monte à 41 %, contre 6 % à peine pour les produits les moins chers.

Cette constatation gagne à être soulignée vu le pourcentage élevé de switch et le fait que l'accord du consommateur dispose que les fournisseurs d'énergie sont tenus de communiquer une fois par an à chaque client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation.

On peut en déduire que la communication par le fournisseur :

- n'est pas claire pour le consommateur car elle est par exemple supplantée par d'autres messages sur une facture ou pas du tout communiquée ;
- n'est pas en soi celle de la formule tarifaire la moins chère pour le client. Par exemple, un tarif en ligne n'est pas communiqué par le fournisseur parce que les conditions de ce tarif ne correspondent pas au tarif actuel du client (domiciliation, contact uniquement par Internet, etc.).

Lors de la vente à distance ou hors établissement, il n'est pas non plus évident de savoir quelles informations les fournisseurs d'énergie communiquent au consommateur via leurs vendeurs désignés. Les consommateurs qui consentent à changer de fournisseur ne se rendent pas toujours compte qu'ils ne disposent pas du produit le moins cher auprès de leur nouveau fournisseur.

Le Service de Médiation a dès lors plaidé en faveur d'une clarification de l'accord du consommateur et d'une obligation pour les fournisseurs d'énergie de communiquer les tarifs les moins chers pour chaque profil de consommation, sur la base des différentes caractéristiques du produit (prix fixe ou variable, électricité verte ou grise, en ligne ou non, etc.). De cette manière, le client dispose d'une vue d'ensemble des produits que propose le fournisseur et peut opter pour le produit le plus intéressant pour lui. Afin de promouvoir la comparaison des produits, le fournisseur doit également renvoyer le consommateur vers les simulateurs de prix des régulateurs régionaux (VREG, BRUGEL et CWaPE).

Avis portant sur la proposition de résolution visant à modifier l'accord du consommateur

Le Service de Médiation constate que la proposition de résolution reprend en grande partie sa proposition. Dans le nouvel accord du consommateur qui entre en vigueur au plus tard le 1^{er} janvier 2018, cette question a également reçu l'attention nécessaire :

- le point 2.2.3. de l'accord du consommateur prévoit la communication obligatoire du tarif le moins cher.

« Une fois par an, par cycle de 12 mois, le fournisseur d'énergie communique à chaque consommateur client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation. Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être mentionné en tant que tel.

Le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page du site web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée. Cette communication adressée au consommateur individuel se fait de manière claire et apparente et ne peut pas être altérée par d'autres messages commerciaux. Le fournisseur d'énergie peut indiquer la formule tarifaire la moins chère pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable. Il peut compléter cette information avec les caractéristiques du produit concerné. Cette communication se fait par écrit ou, pour autant que le consommateur y ait consenti préalablement, sur un autre support durable. Le consommateur qui le souhaite peut passer sans frais à une formule tarifaire proposée. »

- lors du renouvellement des contrats d'énergie, la confirmation expresse de l'adaptation tarifaire par le consommateur est exigée, à moins qu'il soit indiqué dans la proposition qu'il s'agit du produit équivalent (le moins cher) du marché. Le point 2.3.4. de l'accord du consommateur dispose que *« Cette confirmation n'est pas exigée si, lors de la proposition de renouvellement de contrat, le fournisseur d'énergie a proposé le produit équivalent le moins cher. Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté en tant que tel. Le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite et apparente, l'attention du consommateur sur le*

fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée. »

Dans l'accord du consommateur, les fournisseurs d'énergie s'engagent uniquement à communiquer qu'il s'agit du produit « le moins cher » du marché si le produit proposé est effectivement le moins cher du marché. Il faut donc attendre de voir si les fournisseurs d'énergie appliqueront ces accords car :

- la communication du tarif le moins cher adressée au consommateur individuel doit se faire de manière claire et apparente. Il convient dès lors de recommander que cette communication s'effectue par le biais d'un document séparé adressé au consommateur, tel qu'exposé dans la proposition de résolution ;
- lors du renouvellement de contrats et si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur d'énergie s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Cela revient à dire que lorsqu'il propose un nouveau contrat, le fournisseur ne peut que parler du tarif le moins cher s'il s'agit effectivement du tarif le moins cher du marché, mais que lorsque le consommateur ne réagit pas et ne donne donc pas de confirmation ni son accord quant au nouveau contrat, le fournisseur peut lui fournir le produit équivalent le moins cher de son portefeuille de produits, qui n'est donc pas nécessairement le moins cher du marché. Il reviendra donc au consommateur de consulter les sites de comparaison des prix des régulateurs régionaux, ce qui peut prêter à confusion car ces sites ne tiennent pas compte des réductions ou promotions temporaires des fournisseurs d'énergie (à moins que ces réductions ne s'appliquent sur l'ensemble de la durée du contrat d'énergie) et peuvent donc fournir des informations différentes des offres de prix et simulateurs de prix des fournisseurs d'énergie mêmes (même si la simulation de prix reflète un prix total indicatif conforme à la méthode de calcul et aux modalités reprises dans la « Charte de bonnes pratiques pour les sites Internet de comparaison des prix de l'électricité et du gaz pour les consommateurs résidentiels et les PME » de la CREG), des sites de comparaison des prix labellisés par la CREG (monenergie.be, comparateur-energie.be) et des sites de comparaison des prix non labellisés par la CREG (BesparenKan.be par exemple).

3. Facture simple et uniforme

À l'heure actuelle, il existe autant de modèles de factures que de fournisseurs. Ces factures comportent quantité d'informations, imposées pour la majorité d'entre elles par les autorités européennes, fédérales et régionales.

Au niveau fédéral, l'article 18, §2/1 de la loi relative à l'électricité, l'article 15/5bis, §11/1 de la loi relative au gaz naturel et l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz définissent les informations devant figurer au minimum sur une facture de décompte. L'accord du consommateur définit également les informations qui doivent être mentionnées sur les factures, la manière dont certaines données

doivent être regroupées sur la facture de décompte, ainsi que les termes à utiliser pour indiquer les redevances, taxes, cotisations et tarifs réseau légalement imposés. La réglementation des différentes Régions reprend aussi les informations devant obligatoirement figurer sur les décomptes, notamment en exécution des directives européennes.

On constate cependant qu'actuellement, même si ces informations sont effectivement mentionnées sur les factures, elles ne le sont pas de manière uniforme. Les factures des fournisseurs diffèrent tellement les unes des autres qu'il est difficile pour le consommateur d'évaluer et de comparer les prix, tarifs, coûts et réductions convenus et facturés. Face à cette profusion d'informations, bon nombre de consommateurs (vulnérables) ont du mal à comprendre leurs factures.

Comme il l'avait déjà proposé dans son mémorandum par le biais de l'avis politique 14.007, le Service de Médiation plaide en faveur d'une facture uniforme et simplifiée. Un tel modèle de facture pourrait se baser sur le modèle recommandé par DG SANCO (ex-DG JUSTICE) de la Commission européenne.

Si tous les fournisseurs présentent leurs données de facturation de la même manière, le consommateur sera toujours en mesure de comparer facilement les informations et de retrouver tout ce dont il aura besoin en cas de changement de fournisseur. Dès lors, il convient de faire figurer au moins le prix unitaire par kWh sur la première page de la facture.

Pour déterminer les informations devant figurer sur le décompte, il est nécessaire de trouver un équilibre entre, d'une part, les informations essentielles pour la lisibilité, le paiement et la contestation des factures, et d'autre part, les informations supplémentaires utiles au consommateur en ce qui concerne la composition du prix (prix de l'énergie, tarifs réseau, taxes et redevances), la consommation d'énergie (comparaison et origine), les conditions contractuelles, etc. On pourrait imaginer que certaines informations, telles que le prix de l'énergie, les coûts d'utilisation des réseaux et les redevances, soient bien mentionnées distinctement sur les factures, mais pas (ou plus) dans les détails, et que le fournisseur s'engage à en communiquer les détails au consommateur dans les 24 heures sur simple demande.

En 2016 et 2017, le médiateur néerlandais a régulièrement été invité par le comité d'experts de la Plateforme belge de lutte contre la précarité énergétique à participer en qualité d'expert au groupe de travail « Simplification de la facture » dans les locaux de la Fondation Roi Baudouin. Le 24 janvier 2018, ce groupe de travail a rédigé une note de synthèse comportant des recommandations en vue de simplifier la facture d'énergie <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20180117NT1>, mais celles-ci n'ont pas encore été mises en pratique par les responsables politiques et le secteur de l'énergie.



4. Association des parties prenantes à l'évaluation et à l'amélioration de l'accord du consommateur

Pour l'évaluation et l'amélioration de l'accord du consommateur, le Service de Médiation a toujours plaidé en faveur d'une concertation (préalable) avec les parties prenantes, telles que le SPF Économie, la DG Énergie, la DG Réglementation économique et la DG Inspection économique, les régulateurs fédéral et régionaux, les organisations de consommateurs, les organisations de lutte contre la pauvreté, le Service de Médiation de l'Énergie et, bien sûr, les fournisseurs d'énergie qui, au final, signent (ou non) l'accord du consommateur.

Le Service de Médiation a appris que seuls les fournisseurs d'énergie avaient pris part à la concertation relative à l'accord du consommateur et estime qu'il s'agit là d'une occasion manquée pour parvenir à un accord soutenu par l'ensemble des parties prenantes du marché de l'énergie.

5. Conclusion

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie constate qu'il n'a pas été tenu compte d'une grande partie de ses avis politiques <https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-16009-concernant-laccord-du-consommateur> dans le nouvel accord qui entrera en vigueur en 2018.

Certaines propositions du Service de Médiation sont également reprises dans la proposition de résolution, dont :

- l'extension de l'accord du consommateur aux PME en matière d'énergie ;
- la reconduction des contrats d'énergie à l'aide de produits actifs dont les conditions et les prix peuvent être moins avantageux que ceux offerts aux nouveaux clients. Si les produits concernés par la reconduction sont quand même désavantageux, il n'est plus question d'une reconduction tacite ;

- la proposition par le fournisseur d'énergie du contrat d'énergie le moins cher par le biais d'un document séparé ;
- l'interdiction pour les fournisseurs d'énergie d'adresser des factures au nom de l'« habitant/propriétaire » sans avoir conclu de contrat de fourniture ;
- l'engagement de la part des fournisseurs à s'abstenir de toute forme de vente de porte-à-porte.

Outre les propositions ci-dessus, d'autres propositions du Service de Médiation n'ont été reprises ni dans la résolution, ni dans l'accord du consommateur, comme :

- la limitation du délai pour l'imputation (de corrections) de la consommation d'énergie à 12 mois à compter de la réception du relevé de compteur (corrigé) par le fournisseur d'énergie ;
- en cas de problèmes de paiement : plans de remboursement sans intérêts ni frais, limitation des frais de recouvrement de toutes les factures impayées à maximum 55 euros, règlement de garantie de maximum 2 mois d'acompte qui est immédiatement remboursable après une période de 12 mois sans défaut de paiement, mention du solde impayé sur la facture de décompte, et le fournisseur d'énergie comme interlocuteur privilégié quand les dettes sont transférées à une société de recouvrement de dettes tierce (étrangère).

Enfin, le Service de Médiation de l'Énergie s'interroge également quant à la « légalité » de certaines pratiques de marché qui seront autorisées dès le 1^{er} janvier 2018 en vertu de l'accord du consommateur, telles que :

- la facturation d'une indemnité forfaitaire ou de frais d'abonnement pour une année entière, même si le consommateur n'est client que pendant un mois au cours de la première année de fourniture, avec la possibilité de réduire l'indemnité forfaitaire ou de l'imputer *prorata temporis* au cours de la deuxième année. La loi relative à l'électricité et au gaz naturel dispose toutefois que « *lorsque le client résidentiel ou la PME use du droit de mettre fin à un contrat d'énergie, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte* » ;
- la limitation de la mission légale du Service de Médiation, qui serait uniquement compétent pour les litiges liés à l'électricité et au gaz naturel, et non en ce qui concerne les produits et services complémentaires de plus en plus souvent proposés par les fournisseurs d'énergie (tels que les produits pétroliers, bois de chauffage, pellets et autres services énergétiques comme l'installation et l'entretien de systèmes de chauffage, panneaux solaires, batteries et outils numériques d'économie d'énergie). La loi relative à l'électricité et au gaz naturel dispose toutefois que le Service de Médiation de l'Énergie est chargé d'« *... examiner toutes les questions et plaintes des clients finals ayant trait aux activités d'une entreprise d'électricité et au fonctionnement du marché de l'électricité* ».

Le Service de Médiation entend continuer à examiner et à évaluer les pratiques de marché des fournisseurs d'énergie au cours du règlement alternatif des litiges, et surtout à en contrôler la légalité en vertu de la loi relative à l'électricité et au gaz naturel et de la réglementation en matière de pratiques de marché et de protection des consommateurs. Les résultats du règlement des litiges sont repris chaque année dans le rapport d'activités du Service de Médiation et, en cas de changements légaux, réglementaires ou administratifs, le Service de Médiation formulera un avis politique de sa propre initiative ou à la demande du Ministre fédéral de l'Énergie compétent ou de la Commission de l'Économie de la Chambre.