

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 décretaal 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.

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

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. | 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 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.

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 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 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, si 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 fait valoir que cette indemnisation est organisée par et entre les acteurs du marché eux-mêmes, à savoir le fournisseur d'énergie et le gestionnaire de 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.

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 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 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 d'Engie Electrabel

Proposition d'Engie Electrabel

Engie Electrabel a informé le Service de Médiation par courrier daté du 20 janvier 2023 qu'elle n'était pas en mesure de suivre les recommandations formulées ci-dessus, sans toutefois indiquer les raisons de ce refus.

En revanche, Engie Electrabel a formulé sa propre proposition en lien avec le problème de facturation tardive, que nous reproduisons textuellement ci-dessous.

Cette proposition 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 d'énergie (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.).

Proposition d'Engie Electrabel (propre traduction du néerlandais)

« Sachez toutefois que si pour une plainte précise nous déterminons que le retard de facturation est le résultat d'une erreur de la part d'Engie Electrabel, nous proposons toujours un plan d'échelonnement gratuit au client et, le cas échéant, une compensation financière. Cependant, nous examinons cela au cas par cas et préférons ne pas nous engager sur des montants et des délais prédéterminés.

Toutefois, si notre enquête révèle que la facturation tardive n'est pas due à une erreur de la part d'Engie Electrabel, nous ne pouvons fournir aucune compensation financière au client. Nous attirons votre attention sur le fait que si la faute incombe au gestionnaire du réseau de distribution ou à Atrias, les fournisseurs sont extrêmement limités dans l'obtention d'une compensation financière en raison des dispositions strictes contenues dans les contrats d'accès imposées par les gestionnaires de réseau. Les fournisseurs n'ont pratiquement aucune marge de négociation ici. »

Réaction du Service de Médiation de l'Énergie à la proposition d'Engie Electrabel.

De manière générale, nous constatons que la proposition formulée ci-dessus par cette entreprise d'énergie est très limitée et n'est finalement qu'une représentation de la pratique actuelle. Nous abordons les principaux écueils ci-dessous.

Examen des dossiers de plainte « au cas par cas »

En 2022, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 2950 plaintes liées à des non-facturations ou à des facturations tardives. En 2020 et 2021, ce nombre était encore respectivement de 567 et

546. Il va sans dire que ces chiffres témoignent d'un problème structurel du secteur de l'énergie quant au respect de l'obligation des entreprises énergétiques de facturer à temps. Il est encore trop tôt pour se prononcer pour 2023, mais pour l'instant tout indique que le problème persistera.

La recommandation générique émise par le Service de Médiation de l'Énergie à Engie Electrabel et aux autres fournisseurs se veut un premier pas vers une solution globale. Compte tenu du désavantage subi par les clients de l'énergie, nous préconisons un régime d'indemnisation uniforme et forfaitaire qui non seulement indemnise le préjudice subi, mais incite également à rechercher des solutions à la racine du problème.

Il est donc également décevant qu'Engie Electrabel propose une approche dans laquelle les dossiers sont examinés au « cas par cas », qui risque d'obscurcir la recherche d'une solution globale et qui, de plus, menace de devenir très lourde.

Enquête sur l'erreur

Engie Electrabel est prête à faire certaines concessions « si, pour une plainte précise, nous constatons que la facturation tardive résulte d'une erreur de la part d'Engie Electrabel ». Nous ne doutons pas de l'expertise et de la justesse d'Engie Electrabel, mais c'est bien entendu problématique lorsque le résultat d'un traitement de plainte dépend de l'enquête d'une des parties. Le plaignant qui dépose une plainte a non seulement droit à une solution correcte, mais doit aussi être en mesure de vérifier que la solution a été trouvée correctement.

Par ailleurs, nous considérons que la non-délivrance ou la délivrance tardive de la facture constitue dans tous les cas un non-respect d'une obligation contractuelle (importante), qui, selon nous, doit être considérée comme une obligation de résultat. La responsabilité ne pourra alors être écartée qu'en cas de force majeure.

- La règle étant que la partie qui invoque la force majeure doit également être capable de la prouver. Il va sans dire que pour ces plaintes cela peut s'avérer être une question complexe et chronophage.
- En outre, Engie Electrabel précise que « les fournisseurs sont extrêmement limités dans l'obtention d'une compensation financière en raison des dispositions strictes contenues dans les contrats d'accès imposées par les gestionnaires de réseau ». Il en résulte que les clients du fournisseur doivent effectivement continuer à supporter le préjudice subi.

Enquête sur le préjudice réel plutôt qu'une indemnisation forfaitaire

Engie Electrabel prévoit dans ses conditions générales des montants forfaitaires pour l'indemnisation des frais de rappels et de mises en demeure. Les clauses pénales ont pour objet de dispenser les parties de l'obligation de prouver le préjudice réellement subi en cas d'inexécution du contrat. Dans le courrier d'Engie Electrabel du 20 janvier 2023, une indemnisation est accordée au client

dans certains cas, mais le caractère forfaitaire est abandonné : « Nous (...) préférons ne pas nous engager sur des montants et des délais prédéterminés ».

Nous lisons dans le point de vue d'Engie Electrabel qu'en cas de facturation tardive de sa faute, l'entreprise est prête à faire deux concessions au client de l'énergie :

- Octroi d'un plan d'échelonnement gratuit. Cette mesure n'est bien entendu pertinente que si la facture établie tardivement entraîne un supplément pour le client.
- « Le cas échéant, une compensation financière ». La lettre ne fournit par ailleurs aucun critère ou directive quant à la détermination de cette compensation financière. En l'absence d'un régime d'indemnisation forfaitaire fixé contractuellement ou autrement, le principe de droit commun doit être appliqué, selon lequel la partie lésée a droit à une indemnisation intégrale pour le préjudice réel subi. Engie Electrabel opte donc ici pour la voie difficile où il faut déterminer le préjudice réel subi, avec toutes les contestations éventuelles que cela implique.

Pour faciliter le traitement des dossiers de plaintes et pour éviter au maximum les contestations, nous préconisons donc l'application de montants forfaitaires.

Réciprocité des clauses pénales

Les conditions générales pour consommateurs (version 202301) d'Engie Electrabel prévoient 3 mesures et indemnisations possibles lorsqu'un client ne paie pas à temps sa facture d'énergie :

- Résiliation du contrat en application de la réglementation régionale sur les obligations de service public (art. 6.5).
- Facturation de frais de rappels à 7,50 euros par lettre et de mise en demeure à 15 euros par lettre (art. 6.6).
- Facturation d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal à compter de la date d'échéance de la facture (art. 6.7).

L'article 6.8, quant à lui, prévoit les indemnisations suivantes en faveur du consommateur et à charge d'Engie Electrabel.

- Facturation d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal lorsque le consommateur a droit au paiement d'Engie Electrabel, suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif (sauf dans le cas où la réglementation régionale prévoit une indemnisation).
- Indemnisation de frais des lettres de rappels et des mises en demeure à charge d'Engie Electrabel.

Ce faisant, Engie Electrabel a visiblement l'intention d'introduire la réciprocité en ce qui concerne les clauses pénales dans les conditions générales – comme le prescrit l'article VI.83, 17° du Code de droit économique. Cependant, l'élaboration de celle-ci

est plutôt formaliste, Engie Electrabel semblant supposer que cette réciprocité signifie qu'une égale sanction doit être prévue pour une égale violation. Il est traditionnellement admis que la disposition relative à la réciprocité des clauses pénales exige seulement que, lorsqu'une indemnisation à charge du consommateur est prévue, une indemnisation à charge de l'entreprise doit également être disponible et être équivalente³.

- Un premier problème qui se pose ici est qu'il s'agit d'une indemnisation qui est due par la partie adverse dès l'envoi d'un rappel ou une mise en demeure motivé(e). Les fournisseurs disposent de services qui surveillent les arriérés de paiement et, à l'aide de modèles standard, s'assurent que ces lettres sont envoyées à temps. Les clients de l'énergie, en revanche, doivent faire un effort particulier pour y parvenir, doivent avoir la capacité nécessaire pour rédiger de telles lettres, etc. En pratique, cela signifie qu'il est beaucoup plus facile pour le fournisseur d'envoyer des rappels et des mises en demeure et, de plus, d'en facturer les frais (les inclure dans une facture ultérieure).
- Il y a aussi le problème que cette facturation de frais est limitée aux cas où une facture a déjà été établie et que cette facture est déterminante pour la date d'échéance endéans laquelle celle-ci 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. Incidemment, même lorsque le client de l'énergie doit payer un supplément, il peut subir un préjudice résultant d'une facturation tardive, par exemple en raison du risque qu'une facturation tardive entraîne une accumulation de dettes énergétiques.

3, voir p. ex. Inge Demuynek, « De onrechtmatige bedingen », A.T.T.-Dossier, 1995-96, N° 1, p. 10

