

Recommandation générique du Service de Médiation de l'Énergie

Obligations des fournisseurs d'énergie de facturer à temps

Les délais pour l'élaboration 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 l'établissement d'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 l'accord dit consommateurs pour les consommateurs du marché libre 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. | 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/spri

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 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 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 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, 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 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 prudents 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 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 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 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 pour l'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.

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 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.

Cordialement,

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.).

Eric Houtman
Médiateur de l'Énergie

Point de vue d'Eneco

Eneco nous a transmis par le courrier du 23 janvier 2023 quelques remarques sur la recommandation générique et a formulé un certain nombre de propositions.

Remarques d'Eneco suite à la recommandation générique du Service de Médiation de l'Énergie

Eneco a une interprétation différente de la réglementation applicable sur deux points.

1) Le régime d'indemnisation prévu par l'accord consommateurs

Eneco a formulé cette réflexion comme suit.

Point de vue d'Eneco

« Il est vrai que l'accord consommateurs fait référence à des régimes d'indemnisation régionaux. Ces réglementations sont destinées à régler le problème de la facturation erronée (au détriment du client), lorsque le fournisseur ne veut pas corriger l'erreur ou lorsqu'il ne fournit pas l'indemnisation à laquelle il est tenu. En d'autres termes, lorsque cette erreur a des conséquences pour le client. Les réglementations d'indemnisation régionales ne couvrent pas le défaut de facturation, ce qui est une situation spécifique à évaluer au cas par cas. Puisque la réglementation régionale ne s'y applique pas, il n'y a aucune raison d'appliquer un système alternatif en son absence.

Nous nous référons à l'article 8.3 de nos conditions générales³ : « 8.3 Si, après décompte d'éventuelles factures impayées, il vous reste un solde, nous vous paierons dans les 15 jours si nous connaissons votre numéro de compte. En cas de retard de remboursement ou en cas de facturation erronée et pour autant que vous n'ayez pas fait l'objet d'une autre procédure de compensation, vous pouvez nous demander de vous verser les montants visés au présent article, éventuellement majorés des dommages et intérêts régionaux ou, à défaut, des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, et ce à compter de la date à laquelle le remboursement était exigible. »

Dans la section « Que faire si le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur » de la motivation accompagnant la recommandation, il est fait référence à une disposition de l'accord consommateurs qui oblige les fournisseurs qui s'y sont engagés - dont Eneco fait d'ailleurs partie - à prévoir dans leurs conditions générales des intérêts de retard de la part du fournisseur en cas de facturation erronée ou de remboursement tardif. Cette réglementation s'applique lorsqu'il n'existe pas de régime d'indemnisation régional auquel il devrait se conformer dans l'autre cas.

³ Extrait de la version néerlandaise de l'accord consommateurs

Cette partie de la motivation vise uniquement à décrire la situation actuelle, qui présente clairement une lacune. C'est précisément pourquoi, à la fin de cette section et surtout dans les recommandations elles-mêmes, nous appelons à un régime d'indemnisation plus cohérent.

2) La réciprocité des clauses pénales

À ce sujet, Eneco nous a communiqué ce qui suit :

Point de vue d'Eneco

« Vous évoquez les frais de rappel et de mise en demeure et en demandez la réciprocité. Ces frais sont facturés dans le cas où une facture a été envoyée et pour laquelle le client doit encore un solde qu'il ne paie pas dans les délais. Il recevra ensuite un rappel, puis une mise en demeure. Selon nous, le principe de réciprocité implique que le client peut nous réclamer cette indemnisation lorsqu'il doit nous rappeler de lui verser le solde des acomptes de la facture perçus en trop. »

Dans le cas présent, Eneco semble supposer à tort que la réciprocité devrait porter sur une sanction égale pour une infraction égale. Ce point de vue est incorrect. Il est traditionnellement admis que la disposition relative à la réciprocité des clauses d'indemnisation 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 équivalente¹.

Or, en l'espèce, il est primordial de noter que suite à la limitation de la clause d'indemnisation aux cas où le solde d'une facture déjà établie n'a pas été payé au consommateur dans les délais, les droits de ce dernier risquent d'être compromis. En effet, le remboursement éventuel est également retardé par le fait qu'un décompte n'est pas établi ou n'est pas établi à temps (et il faut savoir que dans de nombreux cas, sur la base de leurs données de consommation personnelles, les clients de l'énergie peuvent déjà supposer, voire être certains, qu'un solde leur sera dû).

¹ Par exemple : « En effet, la nature des engagements auxquels les clauses de dommages et intérêts sont liées ne joue aucun rôle : ni leur équivalence ni leur corrélativité ne doivent être considérées. Il n'y a donc pas lieu de s'efforcer d'opposer, deux à deux, les engagements similaires ou correspondants des deux parties et leurs clauses pénales respectives. (...) Les deux seules exigences imposées par l'article 32,15° LPCC (*de l'époque - note de notre part*) sont qu'une indemnité soit également prévue « à charge du vendeur défaillant » - c'est la réciprocité visée par le législateur - et qu'elle soit équivalente, quelle que soit l'obligation dont il s'agit », Inge Demuyneck, « De onrechtmatige bedingen », Dossier A.T.T., 1995-96, numéro 1, p. 10.

Proposition d'Eneco

Eneco a également formulé une contre-proposition, que nous vous communiquons par la présente.

« La situation du client est le point de départ central pour nous et nous nous en tenons à une évaluation des dossiers au cas par cas. Ce faisant, nous évaluerons si l'absence de facture a affecté le client.

Pour ce faire, nous suivons deux critères :

- *L'information du client concernant l'impact que la facturation tardive a eu sur lui.*
- *La facture finale comporte-t-elle un solde qui permet de juger que son émission tardive a affecté le client ? Si oui :*
 - *En cas de supplément important (appelé choc de la facture) : accorder des facilités de paiement qui tiennent compte de cette situation.*
 - *Dans le cas où une partie importante doit être remboursée : attribution d'intérêts de retard et éventuellement d'un geste financier. »*

On peut se demander si cette offre ajoute quelque chose à l'application du droit de contrat général déjà en vigueur.

Les clauses d'indemnités ont pour objet de dispenser les parties de l'obligation de prouver le préjudice réellement subi en cas d'inexécution du contrat. (Par exemple, le critère de contrôle pour les clauses d'indemnités excessives n'est pas de savoir si le montant dépasse le dommage réellement subi, mais s'il dépasse le dommage qui aurait pu être subi).

Alors qu'Eneco mentionne dans ses conditions générales des sommes forfaitaires dues dès lors qu'une partie a commis un manquement contractuel (alors qu'il n'est même pas nécessairement certain que l'autre partie ait subi un quelconque préjudice), un régime est ici proposé pour les cas de manquement par Eneco (et reconnu par Eneco), selon lequel le client doit apporter la preuve du préjudice subi.

Nous espérons qu'Eneco ne profitera pas de cette offre pour passer sous le régime de droit commun, qui (en l'absence de régime d'indemnisation forfaitaire) prévoit l'indemnisation de l'ensemble du préjudice subi dans le cas concret, alors qu'Eneco prévoit ici un nombre limité d'instruments d'indemnisation.