

## Accord

# Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz

## SOMMAIRE

CHAPITRE I : OFFRE, TECHNIQUES DE MARKETING ET DE VENTE .....	4
1.1. Dispositions générales .....	4
1.2. Vente à distance .....	5
1.2.1. Dispositions générales.....	5
1.2.2. Ventes par téléphone .....	6
1.3. Ventes conclues hors établissement .....	7
1.4. Sanctions.....	9
CHAPITRE II: TRANSPARENCE .....	10
2.1. Généralités .....	10
2.2. Prix.....	10
2.2.1. Composants du prix.....	10
2.2.2. Simulations des prix.....	10
2.2.3. La communication obligatoire du tarif le moins cher.....	11
2.2.4. Offres promotionnelles .....	12
2.2.5. Redevance fixe forfaitaire .....	12
2.2.6. Datation des pièces .....	12
2.3. Contrat.....	13
2.3.1. Information contractuelle .....	13
2.3.2. Conditions générales et particulières.....	13
2.3.2.a. Conditions générales équilibrées et équitables .....	13
2.3.2.b. Accès aux conditions générales et particulières .....	16
2.3.3. Facturation de la redevance fixe forfaitaire .....	17
2.3.4. Reconduction et renouvellement du contrat.....	17
2.3.5. Indemnités de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat de fourniture .....	18
2.3.6. Valeur résiduelle de biens .....	19
2.3.7. Cessation du contrat de fourniture et des services complémentaires .....	19

2.4.	Facture .....	19
2.4.1.	Mentions sur toutes les factures .....	19
2.4.2.	Décomptes.....	20
2.4.3.	Acomptes.....	23
2.4.4.	Conditions de paiement .....	24
2.4.5.	Possibilités de paiement.....	24
2.5.	Site web .....	24
CHAPITRE 3: LE FONCTIONNEMENT DU MARCHE DE L'ENERGIE .....		25
3.1.	Déménagement .....	25
3.2.	Switch .....	27
3.3.	Mandat du consommateur.....	28
CHAPITRE 4: QUESTIONS & TRAITEMENT DES PLAINTES .....		29
4.1.	Traitement par l'entreprise .....	29
4.1.1.	Traitement de questions et plaintes.....	29
4.1.2.	Contestation de factures .....	30
4.2.	Règlement alternatif des litiges.....	30
CHAPITRE 5: SIGNATURE, ENTREE EN VIGUEUR ET PUBLICATION .....		30
Annexe 1: terminologie pour la désignation des redevances, cotisations, taxes et tarifs réseau légalement imposés .....		31

Les dispositions du présent accord “le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz” constituent des pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, conformément aux dispositions du livre VI du Code de droit économique (CDE). Les parties signataires s’engagent à un respect strict des dispositions de cet accord, qui complètent ainsi la législation en vigueur.

Les fournisseurs d’énergie qui font appel à des tiers pour la vente de leurs produits veillent à intégrer dans leurs contrats avec ces tiers des dispositions aux termes desquelles ces derniers s’engagent contractuellement à respecter les règles reprises dans le présent accord.

Les infractions aux dispositions du présent accord constituent des pratiques commerciales déloyales au sens de l’article VI.100 CDE. En application dudit Code, l’Inspection économique du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie veillera à l’application correcte du présent accord.

Le respect du présent accord ne peut porter atteinte aux obligations qui incombent aux fournisseurs d’énergie et aux tiers auxquels ceux-ci font appel en vertu de la législation en matière de protection de la vie privée.

Pour l’application du présent accord, l’on entend par :

- 1) *prix total* : le prix total à payer par le consommateur, conformément au livre VI CDE. Celui-ci contient tous les montants à payer obligatoirement, dont le prix de l’énergie, les tarifs réseau, les taxes et redevances ;
- 2) *ventes hors établissement* : toutes les pratiques de vente qui n’ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n’ont pas lieu à distance, et pas habituellement de cette manière ; en font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d’autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n’appartenant pas au fournisseur ;
- 3) *support durable* : tout moyen permettant au consommateur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d’une manière rendant cette information aisément accessible lors d’une utilisation ultérieure pendant un délai adapté aux fins auxquelles l’information est destinée et permettant une reproduction inchangée de l’information sauvegardée;
- 4) *type de client* : les types tels que mentionnés à l’Annexe A de la « Charte de la CREG de bonnes pratiques pour les sites internet de comparaison des prix de l’électricité et du gaz pour les consommateurs résidentiels et les PME » ;
- 5) *contrat de fourniture* : le contrat entre un fournisseur d’énergie et un consommateur, sur base duquel le consommateur se voit fournir de l’électricité et/ou du gaz ;
- 6) *prix de l’énergie* : le prix du composant énergie (gaz ou électricité) dans le cadre d’un contrat de fourniture et porté en compte par le fournisseur d’énergie aux clients (à l’exclusion des tarifs réseau, taxes et redevances) ;
- 7) *tarifs réseau* : les frais de transport et de distribution dus au gestionnaire de réseau, approuvés par le régulateur (compétent) et qui sont facturés via les fournisseurs d’énergie.
- 8) *produit équivalent le moins cher* : les critères suivants sont utilisés pour déterminer si un produit est équivalent ou non au contrat en cours : contrat exclusivement en ligne ou non, énergie verte ou grise, prix fixe ou variable, services compris dans le contrat de fourniture et durée du contrat de fourniture ;

- 9) *fournisseurs d'énergie* : les fournisseurs d'électricité et de gaz autorisés à fournir conformément à la réglementation régionale et qui fournissent au consommateur ;
- 10) *consommateur* : la personne physique traitant avec un fournisseur d'énergie à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- 11) *espace client numérique* : le portail internet individuel que le fournisseur d'énergie met à la disposition du consommateur et sur lequel ce dernier peut se connecter et assurer la gestion et le suivi de ses données personnelles.

## CHAPITRE I : OFFRE, TECHNIQUES DE MARKETING ET DE VENTE

### 1.1. Dispositions générales

En plus des dispositions contenues dans différentes réglementations visant à protéger le consommateur, le transfert vers un autre fournisseur d'énergie ou le changement de contrat auprès du même fournisseur d'énergie ne peut se faire qu'au moyen d'un contrat auquel le consommateur a explicitement consenti. Ce qui précède ne porte pas atteinte à ce qui est prévu sous le point 2.3.4. quant au renouvellement du contrat.

Le consentement du consommateur est donné via :

- 1) une signature manuscrite ou électronique qualifiée ;
- 2) un autre moyen, comme p.ex. une signature électronique non qualifiée ou un autre message électronique ; en cas de contestation, il incombe au fournisseur d'énergie de fournir la preuve de l'identité du consommateur, de son consentement et de l'intégrité du contrat auquel le consommateur a souscrit.

Les fournisseurs d'énergie s'efforcent de faire respecter les dispositions du présent chapitre par les tiers auxquels ils font appel pour la promotion ou la vente de leurs produits. . A cette fin, ils organisent eux-mêmes des formations ou accordent leur aide pour former les tiers avec pour objectif la connaissance et le respect des dispositions du présent chapitre.

Les fournisseurs d'énergie et les tiers auxquels ils font appel :

- 1) respectent la volonté des consommateurs qui signalent ne pas vouloir recevoir de publicité ;
- 2) ne prennent des contacts avec le consommateur qu'à des moments raisonnables ; Cependant, il est clair que le concept de « raisonnable » peut varier en fonction des endroits et des différents types de ménages ;
- 3) ne contactent le consommateur que dans les plages horaires définies par la législation concernée, et en aucun cas avant 9h ou après 20h ;
- 4) n'abusent pas de la faiblesse du consommateur ; Il est ainsi interdit d'offrir ou de conclure des contrats avec des consommateurs qui manifestement ne sont pas capables de juger la portée du contrat proposé. Ils se comportent de manière particulièrement réservée vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées ;
- 5) mettent immédiatement fin à la conversation et/ou quittent immédiatement les lieux sur simple demande du consommateur ; ils mettent volontairement fin à la conversation avec le

consommateur si celui-ci fait clairement savoir que le contact dérange ou que le contact est non-souhaité ou inapproprié ;

- 6) informent le consommateur qu'il a le droit légal de résilier à tout moment un contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité en cours, sans devoir payer une quelconque indemnité ; en aucun cas ils ne font croire d'aucune façon que ce droit ne vaut que chez eux ou est limité dans le temps ;
- 7) évitent à tout moment que le consommateur puisse mal comprendre l'information transmise ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout à propos d'économies éventuelles ;
- 8) veillent à ce que le consommateur ait bien compris :
  - qu'il a signé un contrat ou qu'il a consenti à changer de fournisseur d'énergie ;
  - avec quel fournisseur d'énergie il a conclu un nouveau contrat ;
  - quel est le prix total sur une base annuelle du contrat qu'il a conclu ;
  - à partir de quelle date prévue le nouveau contrat prend cours ;
  - qu'il dispose d'un droit de rétractation, en précisant le délai de rétractation exact ;
  - à compter de quel jour le délai de rétractation commence à courir et quelles démarches le consommateur doit entreprendre pour se rétracter de son contrat ;
  - que le nouveau fournisseur d'énergie s'occupe de la résiliation du contrat en cours.

## 1.2. Vente à distance

### 1.2.1. Dispositions générales

Lors de toute offre et de toute démarche de vente à distance, les fournisseurs d'énergie et les personnes qui contactent le consommateur en tant que représentants de ces fournisseurs d'énergie sont tenus de respecter les dispositions suivantes :

- 1) ils mentionnent explicitement qu'il s'agit d'une offre de contrat ;
- 2) ils ne peuvent pas dissimuler la raison du contact ;
- 3) ils sont tenus d'utiliser les tarifs corrects tels qu'ils sont d'application à ce moment et pour la région concernée du réseau de distribution ;
- 4) ils rédigent leur offre de vente à distance, ainsi que les différentes étapes de la vente à distance, de telle sorte que la nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il débouche sur un contrat contraignant, soient clairs aux yeux de la personne qui accepterait cette offre ; le fait que ce document débouche sur un contrat contraignant est explicité au moment où le consommateur doit accepter l'offre.

Lorsqu'un contrat à distance a été conclu par le consommateur, le fournisseur d'énergie confirme sans délai ce contrat. La confirmation comprend :

- 1) le numéro d'enregistrement du contrat ;
- 2) la manière dont le contrat a été élaboré ;
- 3) un exemplaire des conditions générales et particulières ;
- 4) les coordonnées de contact en cas de plainte du consommateur ;

- 5) le délai de rétractation dont le consommateur dispose en application de la loi ou sur base du présent accord.

### 1.2.2. Ventes par téléphone

Au début de la conversation téléphonique, et avant de fournir toute autre information, le consommateur est renseigné sur :

- 1) la nature commerciale de l'appel ;
- 2) le nom du fournisseur d'énergie ;
- 3) le cas échéant, le nom de l'entreprise tierce qui effectue l'appel pour le fournisseur d'énergie ;
- 4) le nom de la personne physique qui effectue l'appel.

Le consommateur qui consent à la conclusion d'un contrat est informé, au cours de la conversation téléphonique, de la manière dont la confirmation de cette conclusion lui sera procurée.

Lorsqu'au cours de la conversation téléphonique, une simulation des prix est établie à la demande du consommateur ou sur proposition du vendeur, cela se fait sur base des données relatives à la consommation réelle que le consommateur aura fournies pendant le contact téléphonique ou, à défaut, au moyen de la consommation moyenne selon le type de client. Le résultat de la simulation qui se fait conformément au point 2.2.2. du présent accord, est le prix total sur une base annuelle.

La simulation des prix établie est ensuite communiquée par écrit ou sur un autre support durable au consommateur, avec ou sans la confirmation dont il est question ci-après. Cette communication est transmise au plus tard dans les 5 jours ouvrables qui suivent le contact et énonce toutes les données pertinentes utilisées lors de la simulation.

Sans préjudice des dispositions légales et réglementaires applicables, le fournisseur d'énergie confirme le contrat dans un courrier adressé personnellement au consommateur, par lettre ou sur un autre support durable. La confirmation indique de manière claire et intelligible :

- 1) la date de la conclusion du contrat et la façon dont il est conclu ;
- 2) l'identification du produit/de la formule tarifaire choisi(e)<sup>1</sup> ;
- 3) la carte tarifaire, le prix à payer tel qu'il est applicable à ce moment ;
- 4) les biens et/ou services complémentaires qui sont proposés ;
- 5) les montants que le consommateur qui met prématurément fin à son contrat doit payer pour ces biens ;
- 6) le tableau dégressif de ces montants, proportionnellement à la durée restante du contrat ;
- 7) si la cessation prématurée du contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité entraîne ou non la cessation du contrat relatif aux services complémentaires ;
- 8) le mode de paiement convenu ;

---

<sup>1</sup> Ceci inclut également la précision explicite qu'il s'agit de la fourniture de gaz, d'électricité ou des deux.

- 9) pour les contrats à prix variable, la formule paramétrique et la valeur des paramètres au moment de la conclusion du contrat ;
- 10) la durée du contrat ;
- 11) la mention de l'identification du point d'accès<sup>2</sup> ;
- 12) la date de début du contrat envisagée et, pour les contrats à durée déterminée, la date de la fin ou la durée du contrat ;
- 13) les données de contact si le consommateur a une réclamation ;
- 14) la possibilité et le mode de rétractation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur d'énergie, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.

Le consommateur doit ensuite expressément confirmer ce contrat. Le passage à un autre fournisseur d'énergie ou le changement de contrat chez le même fournisseur d'énergie, sauf si la durée initiale reste inchangée et si les conditions essentielles ne changent pas au détriment du consommateur, est interdit sans la confirmation écrite du consommateur. L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation expresse du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax, tout autre support durable ou par un autre moyen de communication électronique (qui a comme seul objectif l'enregistrement de l'accord exprès du consommateur<sup>3</sup>).

A moins que le consommateur n'ait explicitement fait un autre choix selon les règles prévues au livre VI CDE, le contrat n'est contraignant qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendrier, lequel commence à courir après la confirmation écrite du contrat par le consommateur. Sans préjudice des dispositions légales, l'accord exprès et par écrit du consommateur n'est pas requis lorsque le changement de contrat auprès du même fournisseur d'énergie concerne uniquement un tarif moins cher pour le consommateur.

Le switch ne peut se faire qu'après l'expiration du délai de rétractation, à moins que le consommateur n'ait demandé expressément, et conformément aux dispositions légales, de commencer la fourniture avant l'expiration de ce délai.

### 1.3. Ventes conclues hors établissement

Avant le contact, la personne présente une preuve de légitimation qui indique clairement le nom du fournisseur d'énergie, le prénom et le nom de l'agent commercial et sa photo, ainsi que la date d'expiration de la carte.

Au début du contact, et avant de fournir toute autre information, le consommateur se voit spontanément remettre un document qui reprend les données suivantes :

- 1) le nom du fournisseur d'énergie ;

---

<sup>2</sup> Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur d'énergie.

<sup>3</sup> Il incombe au fournisseur de fournir la preuve de l'accord exprès du consommateur.

- 2) le cas échéant, le nom de l'entreprise tierce qui effectue l'entretien pour le fournisseur d'énergie ;
- 3) le prénom et le nom de la personne physique qui effectue l'entretien et son numéro de téléphone.

Le vendeur transmet au consommateur une simulation des prix sur base de sa consommation réelle ou, lorsque celle-ci n'est pas connue, sur base de la consommation moyenne selon le type de client. La simulation des prix se fait conformément au mode de calcul et aux modalités prévues sous le point 2.2.2. du présent accord. La simulation des prix porte la date et la signature ou l'identification du vendeur et est remise sur place au consommateur sur papier ou sur tout autre support durable.

Lorsque le vendeur utilise des moyens électroniques pour réaliser la simulation des prix et qu'il ne lui est pas possible de procurer celle-ci au consommateur pendant le contact conformément à l'alinéa précédent, la simulation des prix est transmise par lettre ou via un autre support durable au plus tard dans les 5 jours ouvrables qui suivent le contact.

Les ventes au consommateur conclues hors établissement doivent faire l'objet d'un contrat signé. Le vendeur transmet au consommateur, sur papier ou, lorsque le consommateur y consent, sur un autre support durable, un exemplaire original clairement lisible du contrat signé par les deux parties.

Les fournisseurs rédigent leurs formulaires de contrats de sorte que la nature et la portée du document soit claire pour la personne qui le signe. La nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il en résulte un contrat sont précisées dans le titre et à proximité immédiate de l'endroit où le consommateur doit signer.

Le vendeur remet au consommateur en toutes circonstances les documents suivants :

- 1) un exemplaire du contrat avec les conditions générales et particulières, rempli de façon détaillée et lisible par le vendeur, avec la mention claire du droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendrier après la réception de la confirmation par le fournisseur d'énergie du contrat ;
- 2) un aperçu du prix tel qu'il est applicable au contrat de fourniture conclu à ce moment, et si le prix est soumis à révision, la formule d'indexation et les paramètres les plus récents ;
- 3) les données de contact en cas de plainte du consommateur.

Les vendeurs mentionnent que le fournisseur doit confirmer le contrat par écrit au moyen d'une lettre adressée personnellement au consommateur.

Par la suite, le fournisseur d'énergie confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur ou, en cas d'accord préalable et exprès de celui-ci, sur un autre support durable.

Sans préjudice des dispositions du livre VI CDE, la confirmation mentionne de manière claire et précise :

- 1) la date et le lieu de la conclusion du contrat ;
- 2) l'identification du produit/de la formule tarifaire choisi<sup>4</sup> ;
- 3) la carte tarifaire, le prix à payer tel qu'il est applicable à ce moment ;
- 4) les biens et/ou services complémentaires qui sont proposés ;

---

<sup>4</sup> Ceci inclut également la précision explicite qu'il s'agit de la fourniture de gaz, d'électricité ou des deux.



- 5) les montants que le consommateur qui met prématurément fin à son contrat doit payer pour ces biens ;
- 6) le tableau dégressif de ces montants, proportionnellement à la durée restante du contrat ;
- 7) si la cessation prématurée du contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité entraîne oui ou non la cessation du contrat relatif aux services complémentaires ;
- 8) le mode de paiement convenu ;
- 9) pour les contrats à prix variable, la formule paramétrique et la valeur des paramètres au moment de la conclusion du contrat ;
- 10) la durée du contrat ;
- 11) la mention de l'identification du point d'accès<sup>5</sup> ;
- 12) la date de début du contrat envisagée et, pour les contrats à durée déterminée, la date de la fin ou la durée du contrat ;
- 13) les données de contact si le consommateur a une réclamation ;
- 14) la possibilité et le mode de rétractation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par les deux parties, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut recevoir sur simple demande une copie du contrat qu'il a signé. S'il y consent, cette copie peut lui être procurée sur un autre support durable.

#### 1.4. Sanctions

Sans préjudice des sanctions prévues dans les différents lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions du présent accord, à constater par l'Inspection économique en rapport avec les contrats conclus hors établissement et par téléphone, donne lieu :

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées ;
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur d'énergie reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.

Les sanctions civiles ci-avant mentionnées sont applicables, que l'infraction ait été commise par le fournisseur d'énergie même ou par un vendeur tiers qui agit en son nom.

Le fournisseur d'énergie ne sera redevable d'aucun dédommagement pour les problèmes techniques ou les actes dont des tiers sont responsables.

---

<sup>5</sup> Pour autant que celle-ci puisse être fournie par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur d'énergie.

## CHAPITRE II: TRANSPARENCE

### 2.1. Généralités

Lorsque les conditions essentielles, générales ou particulières d'un produit diffèrent de celles d'un autre produit, afin de favoriser la transparence du marché, elles sont différenciées par une autre dénomination ou par une désignation non équivoque – comme p.ex. la date de validité ou la période de l'offre –, de sorte que le consommateur puisse à tout moment vérifier quelles conditions de prix et autres conditions lui sont précisément applicables.

### 2.2. Prix

#### 2.2.1. Composants du prix

En cas d'utilisation, les cartes tarifaires reprennent les prix effectivement appliqués à ce moment.

Le fournisseur d'énergie veille à ce que les cartes tarifaires reprennent toujours tous les éléments de prix pertinents (lors de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, à savoir le prix de l'énergie, les tarifs réseau, les taxes et redevances), et qu'en cas de modification d'un ou plusieurs de ces éléments de prix, ce soit toujours l'information la plus récente qui soit publiée.

Les cartes tarifaires mentionnent aussi clairement jusqu'à quand le consommateur peut souscrire aux conditions mentionnées sur la carte.

Chaque carte tarifaire reste disponible tant qu'il y a des contrats en cours basés sur cette carte tarifaire. Sur simple demande du consommateur, la carte tarifaire applicable à son contrat lui est immédiatement transmise par le fournisseur d'énergie. Cette carte est en outre disponible en permanence sur son espace client numérique, pendant toute la durée du contrat.

#### 2.2.2. Simulations des prix

Afin de stimuler la transparence des prix, les fournisseurs d'énergie s'engagent à reprendre sur leur site web un simulateur des prix.

Seules les données (privées) absolument nécessaires pour procéder à une simulation des prix peuvent être demandées.

Le résultat de la simulation des prix est repris sur une base annuelle. Si la réduction de prix n'est pas valable pour la durée entière du contrat, c'est le prix total qui doit être mentionné, sans que la réduction de prix ne soit prise en compte.

Le consommateur doit avoir la possibilité d'imprimer le résultat de la simulation des prix ou de le sauvegarder sur un support durable. Les données introduites par le consommateur ainsi que la date à laquelle la simulation a été faite doivent y être reprises. Le document sauvegardé ou imprimé contient toutes autres informations reprises sur le site web en même temps que le résultat de la simulation des prix.

Le résultat de la simulation est repris à titre indicatif pour les différentes formules de prix comme un prix tout compris, à savoir la somme de tous les différents éléments du prix qui sont pris en compte par le fournisseur d'énergie et que le consommateur devra obligatoirement payer lorsqu'il conclut un contrat. Lorsque la conclusion d'un contrat concerne également la fourniture d'autres biens et/ou services, le prix total comprend aussi le coût de ces autres biens et/ou services.

Pour autant que la simulation indique le prix total, rien n'empêche les fournisseurs d'énergie de reprendre en annexe de manière séparée les composants du prix.

Le simulateur de tarifs est facilement accessible et clairement visible sur le site web des fournisseurs d'énergie.

Les fournisseurs veillent à ce qu'une telle simulation des prix individualisée puisse aussi être demandée gratuitement via d'autres médias comme le téléphone, la poste ou, éventuellement, le fax.

La simulation des prix donne un prix total indicatif selon le mode de calcul et les modalités fixés 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.

Lorsque le consommateur ne connaît pas sa consommation réelle, la simulation des prix peut se faire sur base de la consommation moyenne selon le type de client.

### **2.2.3. 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 du 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 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 par 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.

#### **2.2.4. Offres promotionnelles**

Les fournisseurs d'énergie sont libres de compléter les résultats de la simulation des prix par des données promotionnelles. Dans ce cas, les conditions essentielles et la durée de la promotion sont clairement indiquées.

Les éventuels avantages promotionnels octroyés sont repris séparément et les conditions ou périodes auxquelles ils s'appliquent sont indiquées explicitement de manière claire et intelligible pour le consommateur. Lorsqu'un avantage n'est octroyé que pour une partie limitée de la durée du contrat, il en est fait mention clairement et sans équivoque.

Le moment où une réduction de prix (p.ex. une réduction de prix unique, récurrente ou en fonction de la consommation) est définitivement acquise est clairement indiqué dans les conditions du fournisseur d'énergie ou dans les conditions spécifiques de la réduction de prix.

Lorsqu'une réduction de prix exprimée en pourcentage est annoncée par rapport au prix qui n'est pas le prix total, l'annonce indique de manière claire et non équivoque que cette réduction de prix porte uniquement sur la composante énergie. Cette mention est indiquée au même endroit et dans des caractères tout aussi lisibles que le pourcentage de la réduction de prix. L'annonce peut dans ce cas être complétée par un calcul indicatif de la réduction de prix exprimée en pourcentage par rapport au prix total.

#### **2.2.5. Redevance fixe forfaitaire**

Lorsque le consommateur se voit proposer un contrat à durée déterminée de plus d'un an qui prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée, son attention est explicitement attirée sur le caractère forfaitaire de cette redevance.

#### **2.2.6. Datation des pièces**

Toutes les pièces émanant du fournisseur d'énergie sont datées.

## 2.3. Contrat

### 2.3.1. Information contractuelle

Lors de la conclusion du contrat, les données suivantes sont communiquées au consommateur de manière expresse, claire et bien visible :

- 1) les prix contractuels ;
- 2) les biens ou services qui font l'objet du contrat<sup>6</sup>;
- 3) lorsqu'il s'agit d'un contrat à prix variable, la formule paramétrique utilisée, ainsi que la valeur des paramètres au moment de la conclusion du contrat ;
- 4) le rythme des factures d'acompte ;
- 5) si possible, le montant des acomptes ;
- 6) lorsque des biens ou services complémentaires font partie du contrat de fourniture, l'offre et le contrat indiquent de manière claire et intelligible :
  - les biens et/ou services complémentaires qui sont proposés ;
  - la valeur résiduelle du bien qui est à charge du consommateur lorsqu'il met prématurément fin à son contrat ; via un tableau dégressif ;
  - si la cessation prématurée du contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité entraîne ou pas la cessation du contrat relatif aux services complémentaires ;
- 7) les frais qu'un fournisseur d'énergie met en compte à défaut de paiement ; indépendamment des conditions générales, le montant précis de ces frais et le moment où ceux-ci sont mis en compte sont clairement mentionnés (mise en demeure, rappel, recouvrement amiable, ...).

Lorsqu'un contrat à durée déterminée de plus d'un an prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée, lors de la conclusion du contrat, le fournisseur d'énergie communique au consommateur, de manière claire et transparente, le montant de celle-ci, ainsi que la manière dont elle est mise en compte.

### 2.3.2. Conditions générales et particulières

#### 2.3.2.a. Conditions générales équilibrées et équitables

Les fournisseurs veillent, dans leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières avec les consommateurs, à l'équilibre contractuel entre les droits et les obligations mutuels des parties respectives.

Afin de garantir à l'avenir un équilibre juridique et économique dans la relation contractuelle avec le consommateur, les fournisseurs d'énergie s'engagent à intégrer sans équivoque le contenu des dispositions ci-dessous dans leurs conditions générales et, le cas échéant, dans les conditions particulières, et / ou à modifier ces conditions afin de rencontrer les objectifs suivants :

---

<sup>6</sup> Ceci inclut également la précision explicite qu'il s'agit de la fourniture de gaz, d'électricité ou des deux.

- un équilibre correct, dans le contrat de livraison, sur le plan de la répartition de la responsabilité entre le fournisseur d'énergie et le consommateur ;
- des délais de paiement et de plainte suffisamment longs ;
- des délais de résiliation et des possibilités de paiement suffisamment flexibles.

A cet effet, les fournisseurs d'énergie s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions contractuelles générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit :

A. conformément aux dispositions de l'article VI.83 CDE :

- 1) ne pas reprendre des clauses qui limitent excessivement la responsabilité pour leurs propres engagements vis-à-vis du consommateur, sauf en cas de force majeure (art. VI.83, 13° CDE) ;
- 2) ne pas reprendre des clauses qui prévoient la possibilité de cession de l'entreprise ou de la clientèle à un autre fournisseur, sans prévoir la continuation du même service dans les mêmes conditions (art. VI.83, 31° CDE) ;
- 3) la modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur d'énergie, sont interdites (art. VI.83, 2°, 3° et 4° CDE) ;
- 4) pour les contrats à durée indéterminée, prévoir que, en cas de modification unilatérale des conditions contractuelles générales / particulières ou de modification des prix ne découlant pas de l'application d'une clause de révision de prix contractuellement convenue et basée sur des paramètres objectifs et suffisamment précisés, et lorsqu'une telle modification est au détriment du consommateur, il en est informé de façon individuelle au moins deux mois avant leur entrée en vigueur et qu'il dispose dans ce cas du droit de mettre fin à son contrat sans frais (art. VI.83, 2° CDE) ;
- 5) pour les contrats à durée déterminée, ne pas reprendre des clauses qui prévoient que le prix des produits n'est fixé qu'au moment de la livraison ou qui permettent au fournisseur d'énergie, en cours de contrat, d'augmenter le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de la seule volonté du fournisseur d'énergie, même si la possibilité de mettre fin au contrat est offerte au consommateur ; la simple application d'une clause de révision de prix reprise dans les conditions lors de la conclusion du contrat n'est pas une clause contraire à la disposition contenue dans la phrase précédente (art. VI.83, 3° CDE) ;
- 6) ne pas reprendre des clauses qui – en cas de versement d'un dédommagement par le fournisseur d'énergie – prévoient une franchise ou plafonnent les montants de façon inéquitable (art. VI.83, 13° CDE).

B. en complément des dispositions de l'article VI.83 CDE :

- 1) ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur d'énergie pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer au consommateur une faute ou négligence quelconque y relative ;

- 2) ne pas reprendre des clauses qui justifient la cessation ou la résiliation immédiate du contrat sur la seule base de la présomption d'insolvabilité ou d'une enquête de solvabilité ;
- 3) ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur d'énergie peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable ;
- 4) ne pas reprendre des clauses qui permettent de prévoir une autre valeur de référence pour les paramètres que celle qui vaut au moment où le contrat est conclu ;
- 5) prévoir que le consommateur a toujours le droit de mettre fin à un contrat pour ce qui est de la fourniture de gaz ou d'électricité ;
- 6) lorsque des biens ou services complémentaires font également l'objet du contrat, préciser clairement les conséquences de la cessation de la fourniture de gaz ou d'électricité pour ce qui est de ces biens ou services complémentaires ;
- 7) lorsqu'au moment de la cessation du contrat, il reste à payer un montant pour un bien livré, prévoir que ce montant soit déterminé selon un tableau d'amortissement dégressif, sur base de la durée restante du contrat ;
- 8) prévoir expressément qu'aucun coût n'est porté en compte au consommateur qui refuse le paiement par domiciliation d'une facture conformément à la réglementation en matière de services de paiement ;
- 9) prévoir expressément que le consommateur dispose du droit d'exclure la facture de décompte ou la facture finale du paiement par domiciliation ;
- 10) prévoir un délai minimal de 15 jours calendrier entre la date de réception de la facture et la date d'exécution de l'ordre de domiciliation ou la date limite de paiement dans les autres cas ; le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception. L'envoi effectif se fait dans les 3 jours calendrier après la date de facturation au plus tard ;
- 11) 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 ;
- 12) prévoir, au cas où il serait demandé au consommateur de fournir une garantie assurant le paiement des montants dus, une description précise et objective des conditions applicables à cette demande de garantie, ainsi que les bases et les modalités de calcul du montant de la garantie. Le fait que le consommateur désire conclure un contrat est à ce moment client auprès du gestionnaire du réseau de distribution, ne peut constituer un motif pour une garantie ;
- 13) prévoir que le consommateur peut demander le remboursement de la garantie dès qu'il a pendant un an payé ponctuellement toutes ses factures sans rappel de paiement, et qu'il n'a plus aucune dette envers le fournisseur d'énergie ;
- 14) 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 ;

- 15) prévoir un délai de contestation/plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée d'une durée minimale de 12 mois à partir de la date de réception de la facture concernée ; cependant, lorsque la plainte a trait à une erreur de calcul en matière de ristournes, de réductions de prix, ou d'autres avantages fixés par voie réglementaire, cette limitation dans le temps ne s'applique pas pour autant que la réglementation concernée y pourvoie ;
- 16) prévoir la réciprocité en cas de possible résiliation sans frais lorsqu'il y a un changement de domicile ;
- 17) prévoir la possibilité de demander la révision de la consommation estimée et / ou des factures intermédiaires ; la décision motivée de révision intervient dans un délai raisonnable après la demande ;
- 18) prévoir que, chaque année, un décompte est établi, à condition que le fournisseur d'énergie ait reçu les données de consommation. En aucun cas, le fournisseur d'énergie ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation ;
- 19) prévoir que le consommateur a mandaté le fournisseur d'énergie pour exécuter le switch ;
- 20) prévoir explicitement que le délai dans lequel le fournisseur d'énergie rembourse le consommateur, lorsque la facture de décompte ou la facture finale présente un montant en faveur de ce dernier, correspond au délai dans lequel le consommateur doit payer les montants dus ;
- 21) dans la mesure où le fournisseur d'énergie ne connaît pas encore le numéro de compte du consommateur, ce délai de remboursement prend cours dès le moment où le fournisseur a été mis au courant du numéro de compte du consommateur.

### **2.3.2.b. Accès aux conditions générales et particulières**

Les fournisseurs d'énergie veillent à ce que leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières puissent être consultées, téléchargées et imprimées *in extenso*, sous la forme la plus récente et la plus actuelle via leur site web commercial. Elles sont facilement accessibles pour le consommateur sans que celui-ci ne doive entamer une quelconque étape dans un procédé de commande ou d'achat. Le fournisseur d'énergie veille à ce qu'il soit clair pour le consommateur à quels produits offerts s'appliquent les conditions particulières.

A cet effet, ils intègrent dans leur site web commercial un renvoi clair et sans équivoque à leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières, avec mention de la date de la dernière modification.

Les conditions contractuelles générales et / ou particulières peuvent également être demandées gratuitement sur simple demande du consommateur via d'autres médias comme le téléphone, la poste ou le fax.



### 2.3.3. Facturation de la redevance fixe forfaitaire

Lorsqu'un contrat à durée déterminée de plus d'un an prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée, pour de tels contrats, le fournisseur d'énergie :

- fera soit baisser la partie forfaitaire de la redevance fixe par année contractuelle , à partir de la deuxième année contractuelle ;
- soit facturera la redevance fixe *pro rata temporis* à partir de la deuxième année contractuelle;
- soit facturera la redevance fixe en partie forfaitairement et en partie *pro rata temporis* à partir de la deuxième année contractuelle.

### 2.3.4. Reconduction et renouvellement du contrat

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.

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 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.

A 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 proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté comme le 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 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.

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 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.

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 *pro rata 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.

### **2.3.5. Indemnités de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat de fourniture**

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. 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.

Une résiliation par le fournisseur d'énergie pour défaut de paiement ne peut pas donner lieu à une indemnité de rupture et/ou une indemnité de résiliation pour cessation prématurée du contrat de fourniture. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires liés directement à la rupture ne peuvent pas davantage être facturés.

Lorsque la date réelle de switch sur la base du contrat de fourniture avec un nouveau fournisseur d'énergie ne correspond pas à la date de switch fixée au moment de la résiliation/cessation du contrat de fourniture en cours, aucune indemnité n'est portée en compte au consommateur en raison d'une cessation incorrecte. Le cas échéant, l'ancien fournisseur d'énergie continue de fournir aux mêmes conditions.

### **2.3.6. Valeur résiduelle de biens**

Lorsqu'un contrat entre un fournisseur d'énergie et un consommateur a pour objet tant la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité que la fourniture de biens, l'offre et le contrat indiquent de manière claire et intelligible :

- 1) les biens qui sont proposés ;
- 2) en cas de cessation prématurée du contrat par le consommateur, la redevance le montant dont celui-ci est éventuellement encore redevable pour le bien conformément au tableau dégressif. Dans ce cas, la redevance qui peut être mise en compte au client ne peut être en aucun cas supérieure au montant fixé selon le tableau dégressif ;
- 3) le tableau dégressif qui tient compte des montants que le consommateur a déjà payés pour le bien, avec en outre :
  - la durée fiscale du bien en cas de contrat à durée indéterminée,
  - ou la durée totale du contrat en cas de contrat à durée déterminée.

### **2.3.7. Cessation du contrat de fourniture et des services complémentaires**

Lorsqu'un contrat entre un fournisseur d'énergie et un consommateur a pour objet tant la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité que la fourniture de services, l'offre et le contrat indiquent de manière claire et intelligible :

- 1) les autres services qui sont proposés ;
- 2) si la cessation prématurée du contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité par le consommateur entraîne ou pas la cessation du contrat relatif à ces autres services.

## **2.4. Facture**

### **2.4.1. Mentions sur toutes les factures**

Les fournisseurs d'énergie mentionnent, sur toutes les factures d'un fournisseur d'énergie ou dans un document séparé qui y est joint :

- 1) la durée du contrat ;

- pour les contrats à durée déterminée, la mention de la date du début et de la fin du contrat et, le cas échéant, la possibilité de reconduction tacite ;
  - pour les contrats à durée indéterminée, la date de début ;
- 2) les modalités de résiliation ;
  - 3) les données de contact du service clientèle ;
  - 4) la manière de contester les factures ;
  - 5) les données de contact du Service de Médiation de l'Énergie (uniquement pour la fourniture d'électricité et de gaz) ;
  - 6) la mention que les conditions générales et particulières peuvent être consultées in extenso sur le site web ;
  - 7) la mention de l'identification du point d'accès.

Cette information est également communiquée au consommateur à sa demande.

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à reprendre dans leurs factures (p.ex. factures d'acompte, ou décomptes) toutes les mentions obligatoires sur la base des réglementations européennes, fédérales ou régionales.

En outre, ils s'engagent – compte tenu de ces réglementations - à ce que leurs factures soient claires, lisibles et compréhensibles et permettent au consommateur une comparaison aisée des factures. Afin de réaliser cet objectif :

- 1) ils utilisent le plus possible une terminologie uniforme et simple ;
- 2) un glossaire définissant les termes repris sur la facture et spécifiques au secteur est joint au décompte annuel ; ce glossaire sera disponible en permanence sur le site du fournisseur d'énergie ; celui-ci adressera gratuitement un exemplaire au consommateur qui lui en fait la demande ;
- 3) ils font usage d'une terminologie uniforme en vue de l'indication des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés ;
- 4) ils regroupent sur les factures les données de même nature comme mentionné au point 2.4.2. ;
- 5) ils évitent que les mentions libres que le fournisseur d'énergie décide lui-même de reprendre dans sa facture, par leur contenu, forme, nature ou endroit, mettent en cause les objectifs de clarté, de compréhension et de comparaison.

Dans la mesure où les fournisseurs d'énergie font usage des termes suivants pour la désignation des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés, ils les mentionnent comme indiqué à l'annexe 1.

#### **2.4.2. Décomptes**

Au moins une fois par an, le fournisseur d'énergie transmet au consommateur une facture de décompte sur base de la consommation réelle, pour autant que le fournisseur d'énergie ait pour ce faire, obtenu les données de consommation nécessaires du gestionnaire de réseau.

Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaison réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes :

Sur la première page :

A. Données relatives au client :

- 1) nom
- 2) adresse de facturation

B. Données relatives au point de fourniture :

- 1) adresse de fourniture
- 2) identifications correspondantes du point d'accès

C. Données relatives au fournisseur d'énergie :

- 1) généralités :
  - a. nom / dénomination sociale
  - b. adresse du siège social
  - c. numéro d'entreprise
- 2) service à la clientèle :
  - a. numéro de téléphone (conformément aux dispositions de l'article VI.40 CDE)
  - b. adresse postale de correspondance
  - c. courriel ou lien vers le formulaire de plaintes ou le questionnaire standardisés sur le site web du fournisseur d'énergie

D. Données relatives au gestionnaire du réseau de distribution :

- 1) nom / dénomination sociale
- 2) numéro de téléphone en cas de panne d'électricité et/ou odeur de gaz

E. Données relatives à la facture :

- 1) généralités :
  - a. date de facturation
  - b. numéro de facture
  - c. numéro de client
  - d. le cas échéant, numéro de TVA du client
- 2) montant et date butoir de paiement:
  - a. le montant total à payer ou le remboursement auquel le consommateur a droit
  - b. le cas échéant, le montant total des acomptes portés en compte
  - c. le numéro de compte sur lequel la facture doit être payée ou sur lequel le remboursement sera reversé; si le fournisseur ne dispose pas d'un numéro de compte du consommateur, ce numéro sera demandé
  - d. la référence à mentionner lors du paiement
  - e. la date butoir (format xx/xx/xxxx) pour le paiement ou le remboursement
  - f. les éventuels frais de rappel ou d'administration en cas de paiement tardif

- g. le cas échéant, la mention que le paiement s'effectue par domiciliation et la date à laquelle ou à partir de laquelle l'ordre de paiement sera présenté à l'organisme financier.

Sur les pages suivantes :

- A. Le détail des montants facturés en cas de facture de décompte ou de facture finale (par type d'énergie) :
  - 1) relevé du compteur en début de période et date de relevé
  - 2) relevé du compteur en fin de période et date de relevé
  - 3) numéros de compteurs correspondants
  - 4) éventuellement, la consommation estimée entre la date de relevé et la date de facturation
  - 5) la date de début et de fin de la période facturée
  - 6) la consommation totale facturée pour la période de facturation
  - 7) la décomposition des montants facturés pour la période de relevé, subdivisée dans les rubriques suivantes :
    - a. le coût de l'énergie : sous cette rubrique figurent entre autres :
      - les coûts de l'énergie verte lorsqu'ils sont mentionnés séparément
      - les coûts cogénération
    - b. les coûts d'utilisation des réseaux, pour ce qui concerne l'électricité, subdivisés en transmission et distribution, avec indication des tarifs
    - c. les prélèvements perçus par l'ensemble des pouvoirs publics en les globalisant selon les catégories
  - 8) un aperçu détaillé des acomptes portés en compte, leurs montants, date de facturation ou date de paiement
- B. Traitement des plaintes :
  - 1) le déroulement de la procédure au cas où le consommateur contesterait une facture
  - 2) la mention qu'en cas de litige, le consommateur peut s'adresser au Service de Médiation de l'Energie, avec indication des données de contact
- C. Soldes encore ouverts :

le fournisseur d'énergie qui le souhaite peut faire mention des soldes encore ouverts
- D. Données relatives au contrat :
  - 1) l'information précise et exacte relative au contrat en cours pour chaque identification du point d'accès :
    - a. la durée du contrat
    - b. la date du début du contrat et, le cas échéant, la date de la fin du contrat
    - c. les modalités de résiliation
    - d. le cas échéant, la possibilité de reconduction tacite
  - 2) les produits ou les services qui font l'objet du contrat
  - 3) un lien vers le site web du fournisseur d'énergie où une explication sur les paramètres d'indexation est disponible
  - 4) un lien vers les conditions générales et particulières

E. Diverses mentions (par type d'énergie) :

- 1) l'évolution de la consommation, du prix unitaire par kWh et du prix total des trois années précédentes
- 2) la nature des sources d'énergie primaires utilisées pour l'électricité fournie : renouvelable, cogénération, combustibles fossiles, nucléaires ou inconnue
- 3) prix moyens pour les clients résidentiels en Belgique (données régulateurs), pour autant qu'ils soient disponibles.

F. Comparaison de prix : l'hyperlien vers le simulateur de prix officiel du régulateur régional compétent.

Pour les contrats à prix variable, la facture de décompte mentionne comment le consommateur peut obtenir des informations plus détaillées sur la manière précise dont le décompte a été calculé.

Les consommateurs peuvent, dans un délai de 12 mois après la facture de décompte, recevoir gratuitement un document plus détaillé contenant en détail toutes les informations sur la période facturée, les acomptes payés qui sont portés en compte, avec mention de leur date de paiement, des différents composants du prix et du calcul détaillé des mécanismes d'indexation.

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.

### 2.4.3. Acomptes

Le fournisseur d'énergie convient avec le consommateur des modalités relatives à ses acomptes.

Lors de la fixation du montant des acomptes et lors de chaque modification de ce montant, le cas échéant, par type d'énergie, les fournisseurs d'énergie transmettent au consommateur un explicatif sur le mode de calcul avant la facturation effective de cet acompte.

Lorsque le fournisseur d'énergie n'accède pas ou n'accède que partiellement à la demande du consommateur de revoir le montant de l'acompte, il motive sa décision sur base du mode de calcul utilisé.

Avant chaque adaptation, l'information en la matière est communiquée au consommateur à temps et personnellement. Cette information peut être transmise avec la facture ou séparément de celle-ci, elle peut être précisée par des exemples et pour de plus amples détails, il est possible de faire référence au site web.

Au consommateur qui en fait la demande par téléphone, fax ou par voie postale, l'information supplémentaire fournie sur le site web doit être fournie gratuitement, sur simple demande, par son fournisseur d'énergie.

#### 2.4.4. Conditions de paiement

Le fournisseur d'énergie respecte les mentions régionales obligatoires relatives aux rappels et mises en demeure.

La mention d'un solde impayé sur une facture ne peut jamais être considérée comme un rappel de paiement ou une mise en demeure.

Les fournisseurs d'énergie veillent à ce que les factures soient effectivement envoyées dans les 3 jours calendrier après la date de facturation. A moins que la réglementation régionale ne prévoie un autre délai, le consommateur dispose d'au moins 15 jours calendrier pour le paiement de sa facture. En cas de domiciliation, celle-ci n'est effectuée que 15 jours calendrier après la date de réception au plus tôt. Le troisième jour calendrier après la date d'envoi est considéré comme la date de réception.

Dès qu'un contrat de fourniture a été résilié, la mise en compte d'acomptes au consommateur est suspendue.

#### 2.4.5. Possibilités de paiement

Pour chaque formule tarifaire, les fournisseurs d'énergie proposent au consommateur différentes possibilités de paiement, dont au moins la possibilité de paiement par virement.

Dans le cadre d'une domiciliation, le fournisseur d'énergie informe le consommateur au préalable, au plus tard avec la première facture d'acompte, par écrit ou sur un autre support durable, de la périodicité, des dates normales et du montant des paiements. Si un des éléments dépendant du fournisseur d'énergie change, le consommateur doit en être informé préalablement.

En matière de domiciliation, les fournisseurs s'engagent à :

- 1) reprendre le mandat de domiciliation avec une signature séparée ;
- 2) limiter la durée du mandat de domiciliation à la durée du contrat, donc y compris le délai nécessaire au traitement et au règlement du décompte final ;
- 3) respecter un délai de 15 jours calendrier au moins entre la date de réception de la facture et l'exécution de l'ordre de domiciliation; le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception de la facture ;
- 4) prévoir la possibilité pour le consommateur qui accepte la domiciliation d'exclure à tout moment de cette domiciliation la facture finale ou de décompte.

### 2.5. Site web

Le site web du fournisseur d'énergie fournit au consommateur des informations sur les éléments suivants :



- 1) par type d'énergie, par contrat ou par produit, les conditions générales et particulières ;
- 2) le mode de calcul du prix pour les contrats à prix variable, comprenant au moins les données suivantes :
  - a. l'identification du contrat ou du type de produit ;
  - b. la formule paramétrique utilisée ;
  - c. la description de chaque paramètre utilisé ;
  - d. la valeur des paramètres à ce moment-là ;
  - e. le prix de l'énergie à ce moment-là ;
- 3) l'engagement exprès du fournisseur d'énergie de respecter le présent accord, en reprenant le texte de celui-ci ou l'hyperlien vers la page concernée sur le site web du SPF Economie ;
- 4) le simulateur de prix, conformément à ce qui est prévu sous le chapitre 2.2.2. Il y est fait également référence expresse au simulateur de prix des régulateurs régionaux en reprenant leur hyperlien ;
- 5) les données du Service fédéral de Médiation de l'Énergie (adresse, numéro de téléphone, numéro de fax et courriel).

Ces données sont facilement accessibles via des hyperliens clairs. Le consommateur doit pouvoir les consulter sans devoir entamer une quelconque étape d'une procédure de commande. Ces données sont toujours imprimables ou enregistrables sur un support durable ; les données y sont datées.

## **CHAPITRE 3: LE FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE**

### **3.1. Déménagement**

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 n'est pas non plus poursuivi 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).

Concernant le contrat de fourniture, en cas de déménagement, les principes suivants sont applicables :

- 1) Conformément à la législation régionale et aux directives UMIG, pour dresser le décompte final de l'ancienne habitation, le fournisseur d'énergie utilise les relevés de compteur relevés à la date de déménagement du consommateur sortant. Les relevés de compteur à cette date de déménagement sont déterminés conformément à la réglementation régionale<sup>7</sup>. Ces relevés de compteur sont validés par le gestionnaire du réseau de distribution, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire du réseau de distribution que ces relevés ne sont pas exacts. Ces relevés de compteur sont également utilisés comme relevés de départ pour le propriétaire ou le nouvel habitant.
- 2) Le fournisseur d'énergie conseille au consommateur de noter ces relevés de compteur sous forme écrite ou sur support durable et de les lui transmettre à l'aide du document de reprise d'énergie établi en commun par les régulateurs régionaux et signé par le consommateur et également, de préférence, par le nouvel habitant ou l'habitant sortant ou le propriétaire, et de conserver les relevés de compteur ainsi notés.
- 3) A moins que la législation régionale ne prévoie un régime différent en matière de déménagement, le fournisseur d'énergie met le document de reprise d'énergie uniformisé, tant sur papier que sous forme électronique, à la disposition du consommateur, qui l'utilise de préférence pour communiquer un déménagement et le relevé de compteur.
- 4) Le fournisseur d'énergie conseille au consommateur de noter les relevés de compteur à la date de la remise des clés. Afin de ne pas reporter inutilement l'établissement de la facture finale, il est également conseillé au consommateur d'annoncer son déménagement au fournisseur d'énergie, de préférence 14 jours au préalable, et ce par écrit ou sur un autre support durable. Pour ce faire, il utilise de préférence le document de reprise d'énergie, mais il lui est également loisible d'aviser son fournisseur d'énergie d'une autre manière de son déménagement et du relevé de compteur au moment du déménagement.
- 5) Quoiqu'il soit recommandé de noter les relevés de compteur sous forme écrite ou sur support durable et de faire signer ce document par toutes les parties concernées (l'habitant/le propriétaire sortant et le nouvel habitant/nouveau propriétaire), l'absence de ce document ou de cette cosignature lors de l'annonce de déménagement ne peut jamais être considérée comme une communication de déménagement non valable.
- 6) Un déménagement ne peut jamais donner lieu à la facturation d'un dédommagement ou d'une indemnité ou d'un quelconque autre coût administratif au consommateur, non plus lorsque celui-ci change de fournisseur d'énergie lors de ce déménagement.
- 7) Comme prévu dans la réglementation régionale, le fournisseur d'énergie n'établit pas de facture finale en se basant sur ses propres estimations du relevé de compteur.

---

<sup>7</sup> A cette fin, les données telles que reprises dans le document de reprise d'énergie peuvent être utilisées. Si le document de reprise d'énergie est signé tant par l'habitant/le propriétaire sortant que le nouvel habitant/nouveau propriétaire, le gestionnaire du réseau de distribution acceptera ces données, sauf si, sur base des données de consommation relevées à la date de déménagement, le gestionnaire du réseau de distribution constate que ces données ne correspondent pas aux relevés de compteur repris sur le document de reprise d'énergie.

- 8) La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie.

### 3.2. Switch

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un changement de fournisseur d'électricité et de gaz n'entraîne des conséquences négatives pour le consommateur. Pour ce qui est de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, le changement de fournisseur d'énergie est en principe réglé par le nouveau fournisseur d'énergie. Techniquement, le switch du consommateur sur le marché s'opère conformément aux directives UMIG.

Le nouveau fournisseur d'énergie doit être en mesure de fournir la preuve qu'il a conclu un contrat avec le consommateur.

Le nouveau fournisseur d'énergie règle pour le nouveau client la cessation/résiliation de son contrat en cours auprès de l'ancien fournisseur d'énergie.

Les fournisseurs d'énergie veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure :

- 1) dans le cas du nouveau fournisseur d'énergie :
  - a. le nouveau fournisseur d'énergie veille à ce que le transfert se déroule correctement ;
  - b. le nouveau fournisseur d'énergie respecte le droit de rétractation du consommateur et ne fait entrer en vigueur le nouveau contrat qu'à l'issue du délai de rétractation, à moins que le consommateur n'ait explicitement fait un choix différent selon les règles prévues au livre VI CDE ;
  - c. pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel :
    - éviter que, pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, un contrat ne soit conclu au même point d'accès avec deux fournisseurs d'énergie différents ;
    - éviter les « transferts » injustifiés;
- 2) dans le cas de l'ancien fournisseur d'énergie :
  - a. éviter de nombreux décomptes ou de nombreuses factures qui interviennent longtemps après la cessation du contrat initial;
  - b. éviter les frais administratifs mis en compte par le fournisseur d'énergie à l'occasion de la cessation du contrat ;
- 3) pour les contrats de fourniture :
  - a. une résiliation se fait en tout cas valablement par l'envoi d'un avis de switch suivant les directives UMIG, comme décrit dans le règlement technique pertinent ;
  - b. le nouveau contrat de fourniture prend cours dans le délai repris dans la réglementation régionale ou à une date différente convenue entre le fournisseur d'énergie et le consommateur.

En cas de conclusion d'un contrat avec un consommateur (indépendamment des aspects techniques qu'entraîne un transfert), le nouveau fournisseur d'énergie contracte les engagements suivants :

- 1) il informe le client clairement de la date à laquelle le nouveau contrat entre en vigueur ;
- 2) le nouveau fournisseur d'énergie, qui se charge de la cessation/résiliation du contrat en cours du client auprès de l'ancien fournisseur d'énergie, assume la responsabilité pour tout dommage que le client subirait suite à une erreur du nouveau fournisseur d'énergie.

En cas de cessation du contrat, l'ancien fournisseur d'énergie du consommateur transféré s'engage à :

- 1) après la cessation du contrat de fourniture, transmettre la facture finale au consommateur dans les 6 semaines après la réception des relevés de compteur du gestionnaire du réseau de distribution ;
- 2) reprendre, dans ce décompte ou cette facture que le fournisseur d'énergie transmet au client, tous les frais et indemnités. Dans le cadre de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, des rectifications rétroactives de consommations, tarifs réseau, redevances, suppléments et cotisations sont encore possibles après la transmission du décompte au consommateur ;
- 3) effectuer le remboursement du trop-perçu éventuel au consommateur dans les 15 jours calendrier à dater de la réception du décompte final ou de la facture finale, à condition que le fournisseur d'énergie dispose du numéro de compte du consommateur. S'il n'est pas clair pour le fournisseur d'énergie sur quel numéro de compte du consommateur il doit effectuer le remboursement, ou s'il ne dispose pas du numéro de compte, il le demande immédiatement au consommateur. Le délai de 15 jours calendrier commence à courir à partir de la réception du numéro de compte par le fournisseur d'énergie ;
- 4) ne facturer au consommateur transféré, à l'exception du seul décompte final, aucun coût en raison de la cessation du contrat de fourniture.

### **3.3. Mandat du consommateur**

Lorsqu'il utilise les données de consommation, d'injection et de mesure d'un consommateur, le fournisseur d'énergie veille toujours à agir conformément à la loi relative à la protection de la vie privée. Dans ce contexte, aucune distinction n'est faite entre les données reçues du gestionnaire de réseau ou directement du consommateur.

Si ces données sont utilisées à d'autres fins que la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, le fournisseur d'énergie décrit les fins auxquelles ces données seront traitées et porte ce fait à la connaissance du consommateur lors de la conclusion du contrat ou en demandant le mandat. Le consommateur doit pouvoir s'opposer à tout moment à l'utilisation de ces données à d'autres fins que l'exécution du contrat de livraison.

## CHAPITRE 4: QUESTIONS & TRAITEMENT DES PLAINTES

### 4.1. Traitement par l'entreprise

Le consommateur choisit librement la voie par laquelle il adresse une question au fournisseur ou par laquelle il introduit une plainte auprès de celui-ci.

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à confirmer les accords passés oralement avec les consommateurs par courrier, courriel ou SMS, selon la nature de ce qui a été convenu, afin d'éviter tout malentendu. Ceci concerne plus spécifiquement les accords verbaux qui ont une portée financière ou contractuelle pour les consommateurs. Le but est que les consommateurs disposent d'une preuve de ce qui a été décidé, convenu ou promis lors du contact au sujet de l'exécution d'un contrat ou du paiement d'une facture.

#### 4.1.1. Traitement de questions et plaintes

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à utiliser tous les moyens raisonnables pour améliorer leurs procédures internes d'enregistrement, de traçabilité et de traitement des plaintes de consommateurs individuels, notamment en raccourcissant les temps d'attente, en traitant les plaintes dans un délai raisonnable et en offrant sur leur site web des formulaires de plainte standardisés.

Lorsque la plainte est introduite via un formulaire web, le consommateur reçoit immédiatement un accusé de réception par voie électronique. Cet accusé de réception reprend le contenu de la question ou de la plainte. Le fournisseur d'énergie peut ajouter à cet accusé de réception les annexes que le consommateur avait jointes à sa question ou sa plainte.

Les fournisseurs d'énergie s'engagent, dans les 5 jours ouvrables (ou 10 jours ouvrables en cas de contestation d'une facture et en tout cas avant la date limite de paiement), à répondre aux questions et plaintes du consommateur. Dans cette réponse, il est au moins mentionné si la plainte est fondée ou non (y compris la motivation si la plainte n'est pas fondée) ou si elle doit être examinée davantage. Dans ce dernier cas, ils mentionnent la date à laquelle le consommateur recevra la réponse définitive.

Lorsque les fournisseurs d'énergie ont besoin d'informations de tiers (par exemple, du gestionnaire de réseau) pour la réponse, ils le communiquent au consommateur, en mentionnant les informations dont ils ont besoin dans ce cas et qui en dispose et ils indiquent dans quel délai suivant la réception de ces informations une réponse sera fournie au consommateur. Les fournisseurs d'énergie réclament immédiatement les informations aux tiers.

#### 4.1.2. Contestation de factures

Tant que la réclamation concernant une facture est examinée et que le fournisseur d'énergie n'a donc pas encore fourni au consommateur une réponse quant au contenu de la réclamation, le recouvrement par le fournisseur d'énergie des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation. Si une réclamation relative à une facture est fondée, le recouvrement est évidemment également suspendu.

La réponse du fournisseur d'énergie au consommateur le mentionne clairement. Elle indique clairement le montant non contesté et la date à laquelle ce montant doit être payé par le consommateur. En aucune manière, des frais ne peuvent être facturés pour le traitement de réclamations.

#### 4.2. Règlement alternatif des litiges

Pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les parties s'engagent à collaborer avec les entités qualifiées compétentes qui figurent sur la liste établie par le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

### CHAPITRE 5: SIGNATURE, ENTREE EN VIGUEUR ET PUBLICATION

Les fournisseurs d'énergie mettent tout en œuvre pour appliquer les dispositions de présent accord pour le 1<sup>er</sup> janvier 2018 au plus tard, à l'exception :

- des dispositions relatives aux simulations de prix lors des ventes conclues hors établissement (point 1.3.) et des ventes par téléphone (point 1.2.2.) qui seront appliquées au plus tard au 1<sup>er</sup> avril 2018,
- des dispositions relatives à la redevance fixe forfaitaire (points 2.2.5., 2.3.1., 2.3.3. 2.3.4.) qui seront appliquées au plus tard au 1<sup>er</sup> septembre 2018.

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à assurer une large publicité de cet accord, notamment via leur site web. Ils fournissent de l'information sur l'accord au consommateur qui le demande et lui transmettent le lien vers la page de leur site web sur laquelle le texte de l'accord est disponible.

## **Annexe 1: terminologie pour la désignation des redevances, cotisations, taxes et tarifs réseau légalement imposés**

Les termes suivants sont utilisés pour la désignation des redevances, cotisations, taxes et tarifs réseau légalement imposés (à moins qu'après l'entrée en vigueur du présent accord, une terminologie différente ne soit imposée par la nouvelle réglementation pour un ou plusieurs de ces termes, dans quel cas ces termes seraient automatiquement remplacés par les termes prévus dans la nouvelle réglementation) :

- Vaste /jaarlijkse vergoeding/ Redevance fixe/annuelle;
- Enkelvoudige meter/ Compteur monohoraire;
- Tweevoudige meter/ Compteur bihoraire;
- Uitsluitend nachtmeter/ Compteur exclusif nuit;
- Forfaitaire vermindering/ Réduction forfaitaire;
- Sociaal tarief/ Tarif social;
- Kosten groene stroom/ Coûts énergie verte;
- Gratis elektriciteit/ Electricité gratuite;
- Kosten WKK/ Coûts cogénération;
- Meet- en telactiviteit / Activité de mesure et de comptage;
- Distributiekosten/ Coûts de distribution;
- Netvergoeding lokale producent / Redevance producteur local ;
- Transportkosten/ Coûts de transport;
- Transmissiekosten/ Coûts de transmission;
- Federale bijdrage/Cotisation fédérale; Desgevallend opgesplitst in/ Le cas échéant subdivisé en:
  - werking CREG/ fonctionnement CREG;
  - nucleair passief/ passif nucléaire;
  - Kyotofonds/ fonds Kyoto;
  - sociaal fonds (OCMW)/ fonds social (CPAS);
  - beschermden klanten (elektriciteit)/ clients protégés (électricité);
  - overheidsstudies/ études publiques;

- Toeslag beschermde klanten (gas)/ Surcharge clients protégés (gaz);
- Bijdrage op de energie/ Cotisation sur l'énergie;
- Desgevallend ombudsbijdrage/Le cas échéant redevance de médiation ;
- Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement;
- Desgevallend wegeisretributie/Le cas échéant redevance de voirie;
- Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public;
- Bijdrage Energiefonds/ Cotisation Fonds énergie.

Au cas où des nouvelles redevances ou surcharges seraient établies, les fournisseurs d'énergie utiliseront à cet effet des dénominations uniformes.