

Code de conduite
pour la protection des Indépendants et PME
dans le marché de l'électricité et du gaz

Table des matières

Introduction	3
Définitions	4
Dispositions générales	5
CHAPITRE 1. OFFRE, TECHNIQUES DE MARKETING ET DE VENTE	6
1.1. Dispositions générales	6
1.2. Vente à distance	6
1.2.1. Dispositions générales	6
1.2.2. Ventes par téléphone	7
1.3. Ventes conclues hors établissement	7
1.4. Sanction	8
CHAPITRE 2. TRANSPARENCE	9
2.1. Généralités	9
2.2. Prix	9
2.2.1. Composants du prix	9
2.2.2. Simulations des prix	9
2.2.3. Offres promotionnelles	10
2.3. Contrat	10
2.3.1. Information contractuelle	10
2.3.2. Garanties et cautions au bénéfice du fournisseur d'énergie	10
2.3.3. Conditions générales et particulières	10
2.3.4. Reconduction et renouvellement du contrat	12
2.3.5. Biens et services supplémentaires	13
2.4. Acomptes et modalités de révision	13
2.5. Facturation	13
2.6. Site web	14
CHAPITRE 3. QUESTIONS & TRAITEMENT DES PLAINTES	15
3.1. Traitement des questions et plaintes par l'entreprise	15
3.2. Règlement alternatif des litiges	15
CHAPITRE 4. SIGNATURE, ENTREE EN VIGUEUR ET PUBLICATION	16
Annexe : Mesures spécifiques dans le contexte de la crise énergétique en 2023	17

Introduction

Lors de la crise énergétique de 2022, le gouvernement fédéral a adopté des mesures visant à soutenir les indépendants et les PME, qui se sont trouvés dans des situations financières difficiles et parfois dans l'impossibilité de poursuivre leur activité économique.

Dans ce contexte de hausse des prix de l'énergie, il s'est avéré pertinent de renforcer la position contractuelle des plus petites entreprises, généralement plus sujettes à des difficultés économiques et moins armées pour interagir avec leurs fournisseurs d'énergie.

Le Conseil des Ministres restreint du 16 septembre 2022 a donné mandat au Ministre des Indépendants et PME de négocier un Code de conduite avec les fournisseurs énergie sur le modèle de l'Accord existant pour le consommateur dans le marché libéralisé de l'énergie.

Le Code de conduite conclu le 27 mars 2023 est le fruit des négociations entre le Ministre des Indépendants et des PME et les plus importants fournisseurs d'énergie du pays (représentant 90% du marché) par l'intermédiaire de la Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières (FEBEG).

Ce code de conduite vise à renforcer l'information au stade de l'offre de la fourniture d'énergie, à garantir des pratiques loyales en matière de marketing et de vente à distance, à renforcer la transparence sur les prix, les comparateurs et les factures d'acompte. Le Code de conduite encadre également les conditions générales de vente ainsi que les modalités de reconduction, cessation et renouvellement du contrat ainsi que les modalités de révision des acomptes et le traitement des plaintes par les signataires et les parties adhérentes.

Le Code de conduite au bénéfice des indépendants et PME ne constitue pas une copie conforme de l'Accord existant au bénéfice des consommateurs. S'agissant d'engagements volontaires, le contenu de ce Code de conduite tient également compte des spécificités des clients indépendants et PME qui ne jouissent pas, en droit belge, d'un droit à la fourniture d'énergie, contrairement au client consommateur. Il est également tenu compte de l'impact des mesures sur les fournisseurs d'énergie et les autres acteurs actifs sur le marché de l'énergie susceptibles d'adhérer au présent Code de conduite.

Par la signature de ce Code de conduite, les fournisseurs d'énergie et les autres acteurs actifs sur le marché de l'énergie s'engagent formellement à en respecter le contenu dans leurs pratiques et à le traduire dans leurs conditions générales et particulières.

Les dispositions du présent accord visent à assurer des pratiques commerciales loyales envers les indépendants et les PME, conformément aux dispositions du livre VI du Code de droit économique (CDE).

Le présent Code de conduite vise également à compléter les dispositions applicables aux indépendants et PME de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations ainsi que de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de leurs arrêtés royaux d'exécution. Les parties signataires et adhérentes s'engagent à un respect strict des dispositions de cet accord, qui complètent ainsi la législation en vigueur et s'applique sans préjudice de celle-ci. En aucun cas les dispositions du code de conduite ne prévalent sur des dispositions légales plus contraignantes. Lorsqu'il est fait référence à des dispositions légales ou réglementaires, ceci inclut les éventuelles modifications futures de ces dispositions.

Les infractions aux dispositions du présent accord constituent des pratiques commerciales déloyales au sens de l'article VI.104 et suivants du CDE. En application dudit Code de conduite, l'Inspection économique du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie veillera à l'application correcte du présent accord.

Le respect du présent accord ne peut pas porter atteinte aux obligations qui incombent aux fournisseurs d'énergie, aux autres acteurs actifs sur le marché de l'énergie et aux tiers auxquels ceux-ci font appel en vertu de la législation en matière de protection de la vie privée.

L'ensemble des fournisseurs d'énergie, ainsi que les autres acteurs actifs sur le marché de l'énergie, dans le segment des indépendants et PME, sont invités à se joindre à la conclusion du présent accord ou à y adhérer ensuite.

Chaque signataire ou adhérent publie le Code de conduite sur son site internet accessible au groupe cible concerné. Par ailleurs, le SPF Economie s'engage également à publier ce Code de conduite ainsi qu'une liste mise à jour de ses signataires ou adhérents.

Définitions

(...)

Pour l'application du présent Code de conduite, on entend par :

1. PME : Est considérée comme PME pour le vecteur concerné :
 - Toute personne physique ou morale souscrivant un contrat professionnel d'électricité dont la consommation annuelle pour l'ensemble de ses points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution ne dépasse pas 100MWh ;
 - Toute personne physique ou morale souscrivant un contrat professionnel de gaz dont la consommation annuelle pour l'ensemble de ses points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution de gaz ne dépasse pas 100MWh ;
 - De plus, le contrat d'électricité et/ou de gaz naturel a été conclu ou renouvelé sur la base d'une carte tarifaire telle que reprise dans les comparateurs tarifaires des régulateurs régionaux ;
2. Consommation annuelle : pour déterminer la consommation annuelle, le fournisseur d'énergie se base sur les données standard de consommation annuelle telles que reçues du gestionnaire de réseau de distribution ; ou à défaut sur les données reçues du client à qui une preuve de consommation peut être demandée par le fournisseur. La détermination de la consommation annuelle se fait au moment de la conclusion et également, pour les contrats à durée déterminée, au moment du renouvellement du contrat ou pour les contrats à durée indéterminée au moment de l'adaptation des conditions particulières ;
3. Prix total : le prix total à payer par la PME hors TVA. Celui-ci contient tous les montants à payer obligatoirement, dont le prix de l'énergie, les tarifs réseau, les taxes et redevances ;
4. Support durable : tout moyen permettant à la PME de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à ce que cette information soit 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 ;
5. Type de client : les types tels que définis par la CREG ;
6. Contrat de fourniture : le contrat entre un fournisseur d'énergie et une PME, sur base duquel la PME se voit fournir de l'électricité et/ou du gaz ;
7. 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 (hors TVA et à l'exclusion des tarifs réseau, taxes et redevances) ;
8. 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 ;
9. Fournisseurs d'énergie : les fournisseurs d'électricité et de gaz autorisés à fournir conformément à la réglementation régionale et qui fournissent à la PME ;
10. Espace client numérique : le portail internet individuel que le fournisseur d'énergie met à la disposition de la PME et sur lequel elle peut se connecter et assurer la gestion et le suivi de ses données ;
11. La loi "gaz" : la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations ;
12. La loi "électricité" : la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;

13. Autres acteurs actifs sur le marché de l'énergie : les communautés d'énergie¹, les groupements d'achats, les comparateurs tarifaires, les intermédiaires et toute autre personne qui agit en son nom propre et pour son propre compte, dans la mesure où leurs activités tombent dans le champ d'application du présent Code de conduite².

Dispositions générales

Dans la mise en œuvre du présent Code de conduite, chaque acteur économique du marché est tenu pour responsable vis-à-vis de l'indépendant et PME dans la limite des compétences et obligations qui sont fixées par les lois « gaz » et « électricité ». Le fournisseur d'énergie ne s'engage pas en lieu et place des autres acteurs actifs sur le marché de l'énergie pour ce qui relève de leur responsabilité et ils ne seront redevables d'aucun dédommagement pour les problèmes techniques ou les actes qui ne relèvent pas de leur responsabilité, à l'exclusion de ceux causés ou posés par leurs sous-traitants.

¹ Les communautés d'énergie telles qu'actuellement définies dans l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ; dans le Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité en Wallonie et dans le Décret sur l'Energie du 8 mai 2009 en Flandre.

² Une annexe au présent Code de conduite sera ajoutée afin de préciser à quelles dispositions ces autres acteurs actifs sur le marché de l'énergie ont adhéré ou sont susceptibles d'adhérer.

CHAPITRE 1. OFFRE, TECHNIQUES DE MARKETING ET DE VENTE

1.1. Dispositions générales

Le transfert vers un autre fournisseur d'énergie ne peut se faire qu'au moyen d'un contrat auquel la PME souscrit. Ce qui précède ne porte pas atteinte à ce qui est prévu sous le point 2.3.4. quant au renouvellement du contrat.

Les dispositions du présent chapitre ne portent pas atteinte et s'ajoutent aux obligations en matière d'information précontractuelle et contractuelle telles que prévues par le Livre VI du CDE et la loi "gaz", en particulier l'article 15/5bis et la loi "électricité", en particulier l'article 18.

Le consentement de la PME 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 du contrat auquel la PME 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. Ne contactent la PME en aucun cas avant 8h ou après 20h, sauf si la PME l'autorise de manière expresse ;
2. Annoncent clairement la raison du contact ;
3. Respectent la liste 'Ne m'appellez plus' ;
4. Mettent fin à la conversation et/ou quittent les lieux sur simple demande de la PME ;
5. Informent la PME des modalités de résiliation prévues légalement en indiquant le délai de résiliation et l'obligation de verser ou non une indemnité de rupture.

Le nouveau fournisseur et les tiers auxquels ils font appel informent la PME :

- qu'elle a signé un contrat ou qu'elle a consenti à changer de fournisseur d'énergie ;
- avec quel fournisseur d'énergie elle a conclu un nouveau contrat ;
- quel est le prix de l'énergie par kWh du contrat qu'elle a conclu ;
- que les tarifs de distribution repris dans le contrat sont d'application au moment de l'offre et pour la région concernée ;
- à partir de quelle date prévue le nouveau contrat prend cours ;
- que le nouveau fournisseur d'énergie s'occupe de la résiliation du contrat en cours ;
- que le contrat signé est couvert par le Code de conduite pour la protection des Indépendants et PME dans le marché du gaz et de l'électricité

1.2. Vente à distance

1.2.1. Dispositions générales

Les fournisseurs 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 que le document débouche sur un contrat contraignant, soient clairs aux yeux de la PME qui accepterait cette offre.

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

1. le numéro d'enregistrement du contrat ou du client ;
2. la manière dont le contrat a été élaboré ;
3. un exemplaire des conditions générales et particulières ;
4. les coordonnées de contact chez le fournisseur en cas de plainte de la PME ;

1.2.2. Ventes par téléphone

Au début de la conversation téléphonique, et avant de fournir toute autre information, la PME est renseignée 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.

La PME qui consent à la conclusion d'un contrat est informée, au cours de la conversation téléphonique, de la manière dont la confirmation du contrat lui sera procurée.

Lorsqu'au cours de la conversation téléphonique, une simulation des prix est établie et transmise dans les 5 jours ouvrables à la demande de la PME, ou sur proposition du vendeur, cela se fait sur base des données relatives à la consommation que la PME 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 est le prix total estimé sur une base annuelle pour les clients basse tension et basse pression et dans la mesure où les tarifs de réseaux peuvent être facilement calculés.

Le fournisseur d'énergie confirme le contrat dans un courrier adressé à la PME, par lettre ou tout 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) ;
3. la carte tarifaire applicable ;
4. les biens et/ou services complémentaires qui sont proposés ;
5. les montants que la PME qui mettrait prématurément fin à son contrat devrait payer pour ces biens, y compris le tableau dégressif de ces montants, proportionnellement à la durée restante du contrat ;
6. 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 ;
7. le mode de paiement convenu ;
8. la durée du contrat ;
9. la mention du point d'accès ;
10. la date de début du contrat envisagée et, pour les contrats à durée déterminée, la date de la fin ou la durée du contrat ;
11. les données de contact du service clientèle du fournisseur d'énergie.

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 passage à un autre fournisseur d'énergie est interdit sans la confirmation explicite de la PME. L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation explicite de la PME est transmise au fournisseur par le canal de communication convenu.

1.3. Ventes conclues hors établissement

Au début du contact, et avant de fournir toute autre information, la PME est informée des éléments suivants :

1. le nom du fournisseur d'énergie ;
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.

Lorsqu'au cours de l'entretien, une simulation des prix est établie, cela se fait sur base des données relatives à la consommation que la PME fournit ou, à défaut, au moyen de la consommation moyenne selon le type de client. Le résultat de la simulation est le prix total estimé sur une base annuelle.

Les ventes à la PME conclues hors établissement doivent faire l'objet d'un contrat signé. Le vendeur transmet à la PME, sur papier ou 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 PME 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 la PME doit signer.

Le vendeur remet à la PME les documents suivants :

1. un exemplaire du contrat avec les conditions générales et particulières, rempli de façon détaillé et lisible par le vendeur ;
2. les données de contact chez le fournisseur d'énergie en cas de plainte de la PME.

Le vendeur mentionne que le fournisseur d'énergie va confirmer le contrat par écrit. Par la suite, le fournisseur d'énergie confirme le contrat par courrier ou tout autre support durable.

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(e) ;
3. la carte tarifaire applicable ;
4. les biens et/ou services complémentaires qui sont proposés ;
5. les montants que la PME qui mettrait prématurément fin à son contrat devrait payer pour ces biens y compris le tableau dégressif de ces montants, proportionnellement à la durée restante du contrat ;
6. 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 ;
7. le mode de paiement convenu ;
8. la durée du contrat ;
9. la mention du point d'accès ;
10. la date de début du contrat envisagée et, pour les contrats à durée déterminée, la date de fin ou la durée du contrat ;
11. les données de contact du service clientèle du fournisseur d'énergie.

1.4. Sanction

Sans préjudice d'autres dispositions applicables, le fournisseur rembourse à la PME les factures payées par elle au fournisseur, si elle en fait la demande lorsque le non-respect des dispositions du présent Code de conduite en rapport avec la conclusion de contrats hors établissement et par téléphone a été constaté par l'Inspection économique dans les trois mois qui suivent la conclusion du contrat.

CHAPITRE 2. TRANSPARENCE

2.1. Généralités

La PME peut à tout moment vérifier quelles conditions de prix et autres conditions lui sont précisément applicables.

Afin de favoriser la transparence du marché lorsque les conditions essentielles, générales ou particulières d'un produit diffèrent de celles d'un autre produit, 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.

2.2. Prix

2.2.1. Composants du prix

Les cartes tarifaires des contrats à prix variables mentionnent les prix estimés selon la méthodologie convenue au niveau du secteur de la fourniture d'énergie.

Le fournisseur d'énergie veille à ce que les cartes tarifaires reprennent 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 l'information la plus récente qui soit publiée.

Les cartes tarifaires mentionnent clairement jusque quand la PME peut souscrire aux conditions mentionnées sur la carte.

Chaque carte tarifaire reste disponible pour la PME tant qu'il y a des contrats en cours basés sur cette carte tarifaire. Cette carte est disponible en permanence sur son espace client, pendant toute la durée de son contrat et le fournisseur lui indiquera où la trouver sur simple demande.

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.

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 estimé qui doit être mentionné, sans que la réduction de prix ne soit prise en compte.

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

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.

Une fois par an, par cycle de 12 mois, le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite, l'attention de la PME sur le fait qu'il est possible de comparer les tarifs via les comparateurs tarifaires des régulateurs régionaux. Cela se fait via une communication individualisée non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page web du régulateur concerné où la comparaison peut être effectuée.

2.2.3. Offres promotionnelles

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

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.

2.3. Contrat

2.3.1. Information contractuelle

Le fournisseur d'énergie communique les informations suivantes de manière expresse, claire et visible à la PME lors de la conclusion du contrat :

1. les prix applicables dans le cadre du contrat. Pour les contrats à prix variable, également la formule des paramètres utilisée et la valeur des paramètres au moment de la conclusion du contrat ;
2. le rythme des factures d'acompte et si possible, le montant des acomptes ;
3. les biens ou services faisant l'objet du contrat. Si le contrat de fourniture comporte des biens ou des services supplémentaires, il est indiqué de façon claire et compréhensible dans l'offre et dans le contrat quels sont les biens et/ou services supplémentaires proposés. En outre, il est indiqué, via un tableau dégressif, la valeur résiduelle du bien à la charge de la PME lorsqu'elle résilie son contrat de manière prématurée et si la résiliation anticipée du contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité entraîne ou non la résiliation du contrat de services supplémentaires ;
4. Les frais qu'un fournisseur d'énergie met en compte en cas de défaut de paiement ; indépendamment des conditions générales, le montant précis des frais de rappel et de mise en demeure sont clairement mentionnés ;
5. Le fait que le contrat est un contrat qui tombe dans le champ d'application du Code de conduite pour la protection des Indépendants et PME dans le marché du gaz et de l'électricité.

2.3.2. Garanties et cautions au bénéfice du fournisseur d'énergie

Les conditions générales et particulières des fournisseurs d'énergie précisent les conditions dans lesquelles une garantie ou une caution peuvent être exigées par le fournisseur soit à la conclusion du contrat, soit en cours d'exécution du contrat, soit à l'occasion de son renouvellement.

L'exigence de garantie bancaire ou de caution ne constitue pas une pratique généralisée et systématique.

Lorsqu'une garantie est toutefois demandée, elle peut prendre la forme d'une caution ou d'une garantie bancaire selon la préférence de la PME, voire une garantie de la maison-mère, pour autant que cette dernière possibilité soit offerte par le fournisseur.

Ce type de garantie ne peut être exigée que sur base de critères objectifs établis par le fournisseur et liés à la solvabilité de la PME ou sur base d'une dette ouverte chez le fournisseur.

2.3.3. Conditions générales et particulières

2.3.3.a. Accès aux conditions générales et particulières

Les conditions générales et/ou particulières des contrats du fournisseur d'énergie doivent être facilement accessibles aux PME sans aucune étape d'un processus de commande ou d'achat et doivent pouvoir être consultées, téléchargées et imprimées dans leur intégralité, sous la forme la plus récente et la plus actualisée, sur leur site web commercial. Le fournisseur d'énergie veille à ce qu'il soit clair pour la PME à quels produits offerts s'appliquent les conditions particulières.

Leur site web commercial contient une référence claire et sans ambiguïté à leurs conditions générales et/ou particulières de contrat, en indiquant la date de la dernière modification de ces conditions.

2.3.3.b. Conditions générales équilibrées et équitables

Dans leurs conditions générales et/ou particulières pour les PME, les fournisseurs d'énergie veillent à ce que les droits et obligations mutuels des parties respectives ne constituent pas un déséquilibre manifeste.

- A. Les conditions générales et spéciales pour les PME respectent les articles du Titre 3/1 du Livre VI du CDE. Plus concrètement ces conditions :
1. ne prévoient pas un engagement irrévocable de la PME, alors que l'exécution des prestations du fournisseur d'énergie est soumise à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté (art. VI.91/4, 1°, CDE) ;
 2. ne confèrent pas au fournisseur d'énergie le droit unilatéral d'interpréter une quelconque clause du contrat (art. VI.91/4, 2°, CDE) ;
 3. ne font pas renoncer la PME à tout moyen de recours contre l'entreprise en cas de conflit (art. VI.91/4, 3°, CDE) ;
 4. ne constatent pas de manière irréfragable la connaissance ou l'adhésion de l'autre partie à des clauses dont elle n'a pas eu, effectivement, l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat (art. VI.91/4, 4°, CDE) ;
 5. n'autorisent pas le fournisseur d'énergie à modifier unilatéralement sans raison valable le prix, les caractéristiques ou les conditions du contrat (art. VI.91/5, 1°, CDE) ;
 6. ne prévoient pas la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée sans spécification d'un délai raisonnable de résiliation (art. VI.91/5, 2°, CDE) ;
 7. ne placent pas, sans contrepartie, le risque économique sur la PME alors que celui-ci incombe normalement au fournisseur d'énergie (art. VI.91/5, 3°, CDE) ;
 8. n'excluent et ne limitent pas les droits légaux de la PME de façon inappropriée, en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par le fournisseur d'énergie d'une de ses obligations contractuelles (art. VI.91/5, 4°, CDE) ;
 9. prévoient que la PME, en respectant les délais prévus dans la loi "électricité" et "gaz", a toujours le droit de mettre fin à un contrat pour ce qui est de la fourniture de gaz ou d'électricité (art. VI.91/5, 5°, CDE) ;
 10. n'excluent pas la responsabilité du fournisseur d'énergie vis-à-vis de la PME en cas de dol, de sa faute grave ou de celle de ses préposés ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution des obligations essentielles du contrat (art. 91/5, 6°, CDE) ;
 11. ne limitent pas les moyens de preuve que la PME peut utiliser (art. 91/5, 7°, CDE) ;
 12. ne fixent pas des montants de dommages et intérêts réclamés en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution des obligations de la PME qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par le fournisseur d'énergie (art. 91/5, 8°, CDE).
- B. Outre les dispositions des articles du Titre 3/1 du Livre VI du CDE, ces conditions prévoient pour les sujets décrits ci-dessous :
1. calcul du prix : pour les contrats à prix variable, que le calcul du prix se fait sur la base de la formule d'indexation reprise dans les conditions particulières ;
 2. facturation et paiement :
 - a. à condition que le fournisseur d'énergie ait reçu les données nécessaires de la part du gestionnaire de réseau via les processus de marchés prévus à cet effet, qu'un décompte est établi au minimum chaque année ;
 - b. Les modalités de calcul des acomptes et la possibilité pour la PME de demander une révision des acomptes conformément au point 2.4 ;
 - c. plusieurs possibilités de paiement, dont au moins la domiciliation et le virement ;

- d. Prévoir un délai minimal entre la date de réception de la facture et la date d'exécution de l'ordre de domiciliation ;
 - e. Prévoir un délai minimal de 15 jours calendrier entre la date de réception de la facture et la date limite de paiement ;
 - f. explicitement le principe de réciprocité entre le délai de paiement pour la PME et le délai dans lequel le fournisseur d'énergie rembourse la PME, lorsque la facture de décompte ou la facture finale présente un montant en faveur de ce dernier. Ceci ne porte pas atteinte au droit du fournisseur de compenser des dettes éventuelles encore ouvertes avant de procéder au remboursement. Dans la mesure où le fournisseur d'énergie ne connaît pas encore le numéro de compte de la PME, le délai de remboursement commence à partir du moment où la PME a communiqué son numéro de compte au fournisseur d'énergie.
3. Biens ou service supplémentaires :
- a. lorsque des biens ou services supplémentaires font également l'objet du contrat, une indication claire des conséquences de la résiliation de la fourniture de gaz ou d'électricité en ce qui concerne ces biens ou services supplémentaires ;
 - b. lorsqu'au moment de la résiliation du contrat, un montant reste à payer pour un bien livré, que ce montant soit déterminé selon un tableau d'amortissement dégressif, sur base de la durée restante du contrat ;
4. Mandat :
- prévoir que la PME a mandaté le fournisseur d'énergie pour exécuter le changement de fournisseur.
5. Garantie/caution :
- prévoir, au cas où il serait demandé à la PME de fournir une garantie/caution 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. La montant de la garantie ou de la caution ne peut excéder la valeur de 4 mois de mensualité. Cette modalité de calcul peut être revue en cas de changement de réglementation qui a entraîné une prolongation de la procédure de défaut de paiement de sorte qu'elle soit supérieure à 4 mois comme prévu ci-dessus.

2.3.4. Reconduction et renouvellement du contrat

Une reconduction tacite implique la poursuite du contrat pour un nouveau délai, une nouvelle période, sans modification unilatérale du fournisseur d'énergie au détriment de la PME. Les ajustements de 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 peut aussi procéder à un renouvellement conformément aux dispositions prévues par et en vertu de la loi, en particulier l'article 15/5 bis de la loi "gaz" et l'article 18 de la loi "électricité".

Conformément aux dispositions légales, le fournisseur veille à ce que toutes les informations requises légalement et dans les délais prévus par la loi soient transmises d'une façon claire, visible et expresse lors d'un renouvellement d'un contrat à durée déterminée ou d'un contrat à durée indéterminée lorsque le produit qui était proposé n'est plus actif et que le prix n'est pas garanti contractuellement, à savoir d'une façon permettant en particulier à la PME :

1. d'identifier les produits qui lui sont proposés ;
2. d'effectuer une comparaison effective des produits disponibles sur le marché via une communication de l'hyperlien du simulateur de prix du régulateur régional compétent en vue d'identifier les produits les moins chers ;
3. d'identifier qu'il s'agit d'une nouvelle proposition de contrat et en quoi les conditions proposées diffèrent le cas échéant du contrat existant.

2.3.5. Biens et services supplémentaires

2.3.5.a. Valeur résiduelle de biens

Lorsqu'un contrat entre un fournisseur d'énergie et une PME a pour objet tant la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité que la fourniture de biens, l'offre et le contrat doivent indiquer de manière claire et intelligible quels sont les biens supplémentaires offerts. En outre, le contrat doit décrire clairement le montant dont la PME est encore redevable pour les biens en cas de résiliation prématurée du contrat par la PME, en utilisant un tableau dégressif.

Ce tableau dégressif tient compte des montants déjà payés par la PME pour le bien supplémentaire, avec en outre :

- la durée fiscale de l'actif dans le cas d'un accord à durée indéterminée ;
- ou la durée totale de l'accord dans le cas d'un accord à durée déterminée.

2.3.5.b. Cessation du contrat de fourniture et des services supplémentaires

L'offre et le contrat pour les contrats entre le fournisseur d'énergie et une PME qui ont pour objet tant la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité que la fourniture de services, indiquent de manière claire et intelligible :

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

2.4. Acomptes et modalités de révision

Le fournisseur d'énergie convient avec la PME des modalités relatives à l'acompte. Dans le cadre du mode de calcul convenu, la PME peut demander que soit modifié le montant des acomptes à tout moment.

Le fournisseur prend une décision motivée dans un délai raisonnable, sur base de la facture annuelle attendue.

Le fournisseur peut également unilatéralement décider d'une adaptation de l'acompte, sur base d'une estimation raisonnable de la facture annuelle attendue. Il communique à la PME cette décision motivée.

2.5. Facturation

Le fournisseur fournit toutes les données en matière de facturation légalement requises par type de facture, d'acompte, de décompte ou de clôture en mentionnant le type de facture visée.

Ces informations sont reprises, conformément aux exigences légales et réglementaires, de manière intelligible et lisible en distinguant les différents éléments essentiels de la facture en vue de permettre au client d'identifier clairement tous ces éléments.

La facturation et les informations relatives à la facturation sur base de la consommation réelle sont communiquées selon la fréquence prévue réglementairement selon que la PME ait ou non un compteur permettant la lecture à distance.

Les informations complémentaires qui peuvent être demandées par ou en vertu de la loi sont également communiquées à la PME à sa demande.

Pour ce qui est de la facturation, la facture d'acompte, de décompte ou de clôture reprend de manière claire et distincte les informations permettant au client d'identifier en particulier les éléments suivants :

1. S'il s'agit d'un acompte, d'une facture de décompte ou de clôture ;
2. Le prix total à payer et le jour de paiement ou lorsqu'il s'agit d'un acompte le montant de l'avance avec et sans TVA, et les modalités de paiement
3. Les données d'identification précises de la PME, y inclus notamment son numéro client, d'identification unique pour son point de fourniture, ainsi que l'adresse de fourniture ;

4. Les données d'identification précises du fournisseur, y inclus notamment les données de contact du service clientèle ou formulaire de contact ;
5. La consommation couverte au cours de la période de facturation, par vecteur énergétique, ou la période couverte par la facture en cas d'acompte ;
6. La dénomination précise du produit ou du service en cours en précisant s'il s'agit d'un prix variable, fixe ou dynamique ;
7. La durée du contrat et le cas échéant la date de fin du contrat et les modalités de préavis et de résiliation, et si elle peut avoir lieu sans indemnité ;
8. Les informations quant à la possibilité de contester la facture chez le fournisseur de l'énergie et en deuxième ligne si aucun arrangement ne peut être trouvé auprès du Service de Médiation de l'Energie.

2.6. Site web

Les éléments suivants figurent sur le site web du fournisseur d'énergie :

1. le simulateur de prix, conformément à ce qui est prévu sous le chapitre 2.2., qui fait référence au comparateur de prix du régulateur régional en reprenant l'hyperlien ;
2. les conditions générales et particulières par type d'énergie, par contrat ou par produit ;
3. l'engagement exprès du fournisseur d'énergie de respecter le présent Code de conduite, en reprenant le texte de celui-ci ou l'hyperlien vers la page concernée du site web du SPF Economie.

Les informations sont facilement accessibles.

CHAPITRE 3. QUESTIONS & TRAITEMENT DES PLAINTES

3.1. Traitement des questions et plaintes par l'entreprise

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à utiliser tous les moyens raisonnables pour leurs procédures internes de traitement des plaintes des PME, 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, la PME reçoit à bref délai un accusé de réception par voie électronique à l'introduction de celle-ci. Le fournisseur d'énergie peut ajouter à cet accusé de réception les annexes que la PME avait jointes à sa question ou à sa plainte.

Lorsque les fournisseurs d'énergie ont besoin d'informations de tiers (par exemple du gestionnaire de réseau) pour la réponse, ils le communiquent à la PME, 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 à la PME.

3.2. Règlement alternatif des litiges

Pour le règlement extrajudiciaire des litiges, 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. En l'occurrence, l'Ombudsman de l'Energie :

Service de Médiation de l'Energie
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6
1000 Bruxelles

plainte@mediateurenergie.be

T. :02/211.10.60

F. :02/211.10.69

CHAPITRE 4. SIGNATURE, ENTREE EN VIGUEUR ET PUBLICATION

Le Code de conduite entre en vigueur dans les 30 jours de sa signature ou de l'adhésion rendue publique par un fournisseur d'énergie ou un autre acteur actif sur le marché de l'énergie, pour les dispositions suivantes :

- Point 2.1 relatif aux dispositions générales ;
- Point 2.2.1 relatif aux composants du prix ;
- Point 2.2.2 relatif aux simulations des prix à l'exclusion de la communication annuelle ;
- Point 2.2.3 relatif aux offres promotionnelles ;
- Point 2.3.2 relatif aux garanties et cautions au bénéfice du fournisseur d'énergie à l'exclusion de l'adaptation des conditions générales ;
- Point 2.3.4 relatif à la reconduction et au renouvellement du contrat ;
- Point 2.3.5 relatif aux biens et services supplémentaires ;
- Point 2.4 relatif aux acomptes et modalités de révision ;
- Point 2.5 relatif à la facturation ;
- Point 2.6 relatif au site web.

Le Code de conduite entre en vigueur dans les 6 mois de sa signature ou adhésion rendue publique par un fournisseur d'énergie ou un autre acteur actif sur le marché de l'énergie, pour les dispositions suivantes :

- Chapitre I relatif à l'offre, techniques de marketing et de vente ;
- Le dernier paragraphe du point 2.2.2 relatif à la communication annuelle ;
- Point 2.3.1 relatif à l'information contractuelle ;
- Point 2.3.2 relatif à l'adaptation des conditions générales concernant les garanties et cautions ;
- Point 2.3.3. relatif aux conditions générales et particulières ;
- Chapitre III relatif aux questions et traitement des plaintes.

Le cas échéant, ce délai de 6 mois est prolongé le temps nécessaire à la validation des conditions générales adaptées en vue de traduire le présent Code de conduite, par les autorités régionales compétentes.

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à assurer la publicité de ce Code de conduite, notamment via leur site web. Ils fournissent de l'information sur ce Code de conduite à la PME qui le demande et lui transmettent le lien vers la page de leur site web sur laquelle le texte de ce Code de conduite est disponible.

Annexe : Mesures spécifiques dans le contexte de la crise énergétique en 2023

Vu des difficultés auxquelles sont confrontés les indépendants et PME face à la crise de l'énergie, les principaux fournisseurs d'énergie membres de la FEBEG (ENGIE, Luminus, Mega, Eneco et Total Energies) à la demande du Ministre des Indépendants et PME, ont pris les engagements suivants pour l'année 2023.

- Les fournisseurs d'énergie s'engagent à poursuivre en 2023 leur politique flexible et avantageuse en matière de plans de paiement offerte depuis 2020 aux Indépendants et aux PME qui en font la demande.
- Les fournisseurs communiqueront plus clairement les modalités du calcul des acomptes à leurs clients et lors d'une modification du montant des acomptes à l'initiative du fournisseur, une explication transparente sera fournie. Le client pourra également demander la modification des montants des acomptes à tout moment pour autant que ces nouveaux montants reflètent raisonnablement le coût de la facture annuelle attendu.
- Les fournisseurs d'énergie s'engagent à ce que la pratique de la garantie bancaire ou de la caution ne soit pas une pratique généralisée et qu'elle ne soit pas systématisée. Lorsqu'une garantie est toutefois demandée, les fournisseurs d'énergie s'engagent à le faire sur la base de critères objectifs liés à la solvabilité de l'entreprise.
- Les nouvelles garanties demandées ne seront pas supérieures à 4 mois de consommation. Elles pourront prendre la forme d'une caution ou d'une garantie bancaire.