



## PROTOCOL VOORSCHOTFACTUREN ENERGIE

**VERSION FRANÇAISE A PARTIR DE LA PAGE 7**

Tussen de Minister van Energie en de Staatssecretaris voor Consumentenbescherming, enerzijds, en leveranciers leden van de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven (FEBEG), hierna genoemd de leveranciers, , anderzijds, hierna genoemd “ de ondertekenaars”, wordt onderhavig Protocol overeengekomen inzake de voorschotfacturen voor de levering van elektriciteit en/of gas aan huishoudelijke afnemers (hierna: consumenten).

**De ondertekenaars hebben als doel het energiebudget van de consument onder controle te houden zonder verrassingen per eindafrekening.**

### 1. Inleiding

De energieprijzen in de Europese Unie zijn sinds het najaar van 2021 fors gestegen als gevolg van het mondiale en geopolitieke kader. De grote vraag naar energie door de economische relance na de COVID- 19 pandemie ten opzichte van het verminderde aanbod, duwde de prijzen omhoog. Daarbovenop verslechterde de situatie op de energiemarkt door de Russische invasie in Oekraïne en de daaropvolgende sancties tegen Rusland. De grote Europese afhankelijkheid van Rusland, als één van de grootste gas- en olie exporterende landen, leidde tot een onzekere geopolitieke situatie waarbij de energieprijzen in 2022 een recordniveau bereikten.

Zowel consumenten, de bedrijven als de energieleveranciers worden geconfronteerd met verschillende uitdagingen gelieerd aan de energiecrisis. Als gevolg van de stijging van de prijzen op de groothandelsmarkten werden consumenten met variabele energiecontracten geconfronteerd met uitzonderlijk hoge voorschotfacturen die moeilijk onder controle te houden waren. Dit zette druk op de financiële situatie van veel consumenten en leidde tot een verdubbeling van het aantal afbetalingsplannen bij de energieleveranciers. De Federale Regering nam verschillende maatregelen om consumenten en bedrijven te ondersteunen en de consument beter te beschermen door de voorschotaanpassingen te reguleren.

Sinds eind 2022 is er echter een dalende trend van de energieprijzen door onder andere de afgenomen energievraag, de milde temperaturen en de gevulde Europese gasvoorraden. In het licht van deze daling rijst de vraag bij verschillende consumenten wanneer de

energieleveranciers een voorstel tot voorschotverlaging zullen overmaken en of een aanpassing door de consument van de voorschotfactuur wenselijk is. Deze ontwikkeling speelt hoofdzakelijk een rol voor de consumenten met een variabel tarief aangezien de prijzen van dat type contract de evoluties op de groothandelsmarkten volgen.

Een belangrijke factor voor de impact van de prijsschommelingen op de voorschotfactuur van de consument is het type energiecontract (vast of variabel) en de timing waarop de consument het contract afgesloten heeft met de energieleverancier. Voor de prijs van een variabel energiecontract is het tevens belangrijk rekening te houden met de termijn waarop de prijs wijzigt, de beurs waarop de leverancier energie koopt en de gebruikte prijsnoteringen van de beurs die het contract volgt. Bovendien moet erop gewezen worden dat de consumenten die besloten om niet in te gaan op het voorstel van voorschotverhoging in het verleden, geconfronteerd kunnen worden met een hoge jaarlijkse afrekening. Afhankelijk van de situatie van de consument is een daling van het voorschotbedrag dus niet altijd opportuun. Aangezien er sinds begin 2020 structureel meer betalingsfaciliteiten zijn toegekend aan consumenten met betalingsproblemen, moet dus ook deze evolutie nauwlettend opgevolgd worden.

Om de consument een duidelijk vooruitzicht te bieden van de impact van de marktprijzen op zijn/haar voorschotfacturen verbinden de leveranciers zich tot het nemen van nieuwe engagementen via dit Protocol. De verbintenissen van dit Protocol hebben als doel om gepersonaliseerde informatiedoorstroming en transparantie van de voorschotfacturen ten aanzien van consumenten gedurende de looptijd van dit Protocol te optimaliseren. De ondertekenaars hebben de ambitie om het budget van de consument via de voorschotfacturen onder controle te houden zodat de consument weet wat hij/zij redelijkerwijs mag verwachten. Daartoe zullen de leveranciers de nodige inspanningen leveren op korte termijn. Gezien de volatiele en complexe situatie op de markt is daarbij ook enige voorzichtigheid geboden vermits bij prijsstijgingen op de groothandelsmarkten zich de omgekeerde beweging volstrekt.

Tenzij anders aangeven, hebben de termen die gebruikt worden in dit Protocol dezelfde betekenis als de corresponderende termen in de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen (Gaswet), de Wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (Elektriciteitswet), en het Wetboek van Economisch Recht (WER).

## **2. Bepalingen tussen de Ondertekenaars met betrekking tot een voorstel van aangepast voorschotbedrag voor variabele energiecontracten voor consumenten bij wie dit volgens de individuele berekening noodzakelijk blijkt**

In de actuele marktsituatie met een trend van sterk fluctuerende energieprijzen, is er veel onduidelijkheid bij de consument over de effecten op hun voorschotfactuur. De consument verlangt daarbij dat er snel en adequaat gehandeld wordt.

- De leveranciers verbinden er zich toe om zo snel als mogelijk en uiterlijk op 31 maart, via een gepersonaliseerde communicatie een voorstel van voorschotbedrag, indien noodzakelijk, over te maken aan de volgende doelgroep:
  - De consumenten met een instapmoment in een variabel contract ten tijde van hoge prijzen op de groothandelsmarkt tussen augustus 2022 en november 2022.

Inbreuken op de voornoemde bepaling vormen een oneerlijke handelspraktijk in toepassing van artikel VI. 98 WER. De Economische Inspectie van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie kan in toepassing van het genoemde Wetboek waken over de correcte naleving van deze bepaling.

- Om de afwijking tussen het voorschotbedrag en de verwachte jaarafrekening te minimaliseren engageren de leveranciers zich om minstens driemaal per jaar een berekening van het voorschot te doen. Als op basis daarvan blijkt dat het noodzakelijk is, zal de leverancier een geïndividualiseerd voorstel van aangepast voorschotbedrag doen aan de consument. De ambitie is om te komen tot een quasi nul-afrekening (of 12de voorschot) op jaarbasis.
- Het periodieke, geïndividualiseerde voorstel van de aanpassing van het voorschotbedrag geeft de consument de mogelijkheid om zijn energiecontract en de impact op zijn/haar budget van de schommelingen van energieprijzen op de energiemarkt beter te beheersen. Dit maakt dat prijsdalingen maar ook prijsverhogingen sneller vertaald kunnen worden in lagere of hogere voorschotfacturen van de consument dit om een zo voorspelbaar mogelijke jaarafrekening te bekomen.

De consument behoudt daarbij de mogelijkheid om het voorstel van voorschotbedrag te weigeren binnen de periode van 15 dagen of om zelf het voorschotbedrag gradueel te wijzigen naar eigen inzicht.

### **3. Bepalingen tussen de Ondertekenaars met betrekking tot het informeren van de consument over de totstandkoming van de voorschotfacturen**

Krachtens de wet van 28 februari 2022 houdende diverse bepalingen inzake energie (BS 08/03/2022) moet de energieleverancier een rechtvaardiging geven van de gebruikte berekeningsmethode wanneer hij het initiatief neemt om een wijziging van het voorschotbedrag voor te stellen of wanneer hij weigert een voorstel van de consument tot wijziging van het voorschot te aanvaarden. Bovendien wordt de wijziging van het voorschotbedrag op voorstel van de leverancier slechts effectief indien de consument zich niet binnen 15 dagen na de kennisgeving door de leverancier hiertegen verzet.

Het blijkt voor de consument echter niet altijd even evident te weten welke prijsformule op hem/haar van toepassing is en of de prijs wordt geïndexeerd per kwartaal of maandelijks. De leveranciers engageren zich om bovenop de geldende regelgeving en de verbintenissen van het akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt" alle correcte en geïndividualiseerde informatie duidelijk te vermelden op de voorschotfactuur of over te maken via enige andere gepersonaliseerde communicatie (vb. email, brief) zodat de consument actief zijn/haar voorschotbedrag kan begrijpen en verifiëren.

### **4. Bepalingen tussen de Ondertekenaars met betrekking tot het informeren van de consument over de mogelijkheid om zijn/haar voorschotfactuur zelf structureel te wijzigen.**

De leveranciers verbinden zich tot het informeren van de consument, op de voorschot- en eindfactuur of enige andere gepersonaliseerde communicatie (vb. email, brief), over de mogelijkheid om zijn/haar voorschotbedrag zelf actief aan te passen naargelang de situatie waarin de consument verkeert.

De doelgroep die telefonisch of via de door de leveranciers aangeboden kanalen motiveert dat ze minder verbruikt of verbruikt heeft zal voor de toekomst een gewijzigde voorschotfactuur ontvangen.

Dit kan een structurele verhoging of verlaging zijn bij wijziging van de gezinssituatie, het plaatsen van zonnepanelen, ... De leveranciers verschaffen hierbij de nodige tools/middelen om de consument actief te betrekken bij het bepalen van het voorschotbedrag en zo meer grip te geven op de persoonlijke energiesituatie.

Daarbij maken de leveranciers het voor de consument duidelijk dat indien de consument niet wenst in te gaan op het voorstel van gewijzigd voorschotbedrag, hij/zij steeds een ander bedrag kan voorstellen.

Er kan stapsgewijs te werk gegaan worden door online, zonder het aanbrengen van enige data door de consument, voor een bepaald percentage het voorschotbedrag aan te passen en in een tweede stap, gedocumenteerd door de consument, verdergaande aanpassingen door te voeren.

Tevens moet het voor de consument te allen tijde duidelijk zijn via welke kanalen hij de gewenste aanpassing kan bekomen.

## **5. Bepalingen tussen de Ondertekenaars met betrekking tot het informeren van de consument over de mogelijkheid van maandfacturatie**

De energieleveranciers die wettelijk verplicht zijn om maandfacturatie aan te bieden aan klanten met een digitale meter, zullen op de website een algemene boodschap publiceren waarbij voor- en nadelen van dergelijke contracten worden vermeld (blog, FAQ, etc.).

## **6. Monitoring en evaluatie**

De ondertekenaars hebben als ambitie om de afrekeningen, zowel in plus als min zo klein mogelijk te maken en uitschieters daarop zo beperkt mogelijk te houden. Door het beter voorspelbaar maken van bedragen van voorschotfacturen en afrekeningen zouden consumenten minder voor verrassingen mogen komen te staan waardoor het aantal afbetalingsplannen zou moeten afnemen. Hierover zal FEBEG de nodige data verzamelen die kunnen gebruikt worden in een periodieke evaluatie.

De ondertekenaars engageren zich om in juni terug samen te komen om de periodieke evaluatie te bespreken en daar waar nodig dit protocol bij te sturen.

## **7. Inwerkingtreding en Evaluatie**

Het protocol wordt afgesloten voor de periode van twee jaar. Het protocol wordt door de Ondertekenaars gemonitord en om de zes maanden gedurende de periode van 2 jaar geëvalueerd met als ambitie het energiebudget van de consument onder controle te houden zonder verrassingen bij de eindafrekening.

Opgemaakt te Brussel op 03/02/2023

**Tinne Van der Straeten,**

Minister van Energie

**Alexia Bertrand,**

Staatssecretaris voor  
Consumentenbescherming

**Leden van FEBEG**

## **PROTOCOLE RELATIF AUX FACTURES D'ACOMPTE D'ÉNERGIE**

Entre la Ministre de l'Energie et la Secrétaire d'Etat à la Protection des Consommateurs, d'une part, et les fournisseurs membres de la Fédération des Entreprises Belges d'Electricité et de Gaz (FEBEG), ci-après dénommés les fournisseurs, d'autre part, ci-après dénommés "les Signataires", il est convenu du présent Protocole relatif aux factures d'acompte pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz aux clients résidentiels (ci-après dénommés les consommateurs).

### **Les Signataires ont pour objectif de maîtriser le budget énergétique des consommateurs, sans surprises au moment de la facture de décompte.**

#### **1. Introduction**

Les prix de l'énergie ont fortement augmenté au sein l'Union européenne depuis l'automne 2021 en raison du contexte mondial et géopolitique. La demande importante d'énergie due à la reprise économique après la pandémie de COVID- 19 combinée à l'offre réduite a poussé les prix à la hausse. En outre, la situation du marché de l'énergie s'est détériorée en raison de l'invasion de l'Ukraine par la Russie et des sanctions qui ont suivi à son encontre. La forte dépendance de l'Europe vis-à-vis de la Russie, l'un des plus grands pays exportateurs de gaz et de pétrole, a conduit à une situation géopolitique incertaine, avec des prix de l'énergie atteignant des niveaux record en 2022.

Les consommateurs, les entreprises et les fournisseurs d'énergie sont confrontés à plusieurs défis liés à la crise énergétique. En raison de la hausse des prix sur les marchés de gros, les consommateurs ayant des contrats variables ont été confrontés à des acomptes exceptionnellement élevés et difficiles à garder sous contrôle. Cette situation a mis la pression sur la situation financière de nombreux consommateurs et a eu pour conséquence un doublement des plans de paiement accordés par les fournisseurs d'énergie. Le gouvernement fédéral a pris plusieurs mesures pour soutenir les consommateurs et les entreprises et pour mieux protéger les consommateurs en régulant l'adaptation des acomptes.

Toutefois, depuis la fin de l'année 2022, une tendance à la baisse des prix de l'énergie a été constatée entre autres suite à une diminution de la demande d'énergie, aux températures douces et aux réserves européennes de gaz. Face à cette baisse, la question se pose chez plusieurs consommateurs de savoir quand les fournisseurs d'énergie leur transmettront une proposition de réduction de leur acompte et si une adaptation par le consommateur de l'acompte est souhaitable. Cette évolution concerne principalement les consommateurs qui ont un tarif variable, car les prix de ce type de contrat suivent les évolutions sur les marchés de gros.

L'impact des fluctuations de prix sur la facture d'acompte du consommateur est lié principalement au type de contrat d'énergie (fixe ou variable) et au moment où le consommateur a conclu son contrat avec son fournisseur d'énergie. Concernant le prix d'un contrat d'énergie variable, il est également important de tenir compte du moment où le prix change, de la bourse sur laquelle le fournisseur achète l'énergie et des cotations de la bourse utilisées pour le contrat. Il convient en outre de souligner que les consommateurs qui ont décidé de ne pas accepter la proposition d'augmentation d'acompte dans le passé peuvent être confrontés à une facture annuelle élevée. Ainsi, en fonction de la situation du consommateur, une diminution du montant de l'acompte n'est pas toujours opportune. Vu le grand nombre de facilités de paiement structurellement accordées depuis le début de l'année 2020 aux consommateurs ayant des difficultés de paiement, il convient de suivre cette évolution attentivement.

Afin de donner une perspective claire aux consommateurs au sujet de l'impact des prix du marché sur leur facture d'acompte, les fournisseurs prennent de nouveaux engagements dans le cadre de ce -Protocole. Les engagements du présent Protocole visent à optimiser le flux d'informations personnalisées et la transparence des factures acomptes envers les consommateurs pendant la durée du présent Protocole. L'ambition des Signataires est de maîtriser le budget du consommateur via les factures d'acomptes, afin que les consommateurs sachent à quoi ils peuvent raisonnablement s'attendre. À cette fin, les fournisseurs feront les efforts nécessaires à court terme. Compte tenu de la situation volatile et de la complexité du marché, une certaine prudence s'impose également à cet égard car, en cas d'augmentation des prix sur les marchés de gros, la situation inverse se présente.

Sauf indication contraire, les termes utilisés dans le présent Protocole ont la même signification que les termes correspondants repris dans la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations (loi gaz), la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité (loi électricité) et le Code de Droit Economique (CDE).



## **2. Dispositions entre les Signataires relatives à une proposition d'ajustement du montant de la facture d'acompte pour les contrats d'énergie variable pour les consommateurs pour lesquels le calcul individuel montre que c'est nécessaire.**

Dans la situation actuelle du marché, caractérisée par une forte fluctuation des prix de l'énergie, les consommateurs sont très incertains quant aux effets sur leur facture d'acompte. Les consommateurs souhaitent dès lors une action rapide et appropriée.

- Les fournisseurs s'engagent à transmettre le plus rapidement possible et au plus tard le 31 mars, si nécessaire, une proposition d'acompte via une communication personnalisée au groupe cible suivant : :
  - Les consommateurs ayant contracté un contrat variable au moment des prix élevés sur le marché de gros, soit entre août 2022 et novembre 2022.

La violation de la disposition susmentionnée constitue une pratique commerciale déloyale en application de l'article VI. 98 WER. L'Inspection économique du SPF Economie, K.M.O., Indépendants et Energie est chargée de veiller à l'application des dispositions application dudit Code.

- Afin de limiter au maximum la différence entre la facture d'acompte et la facture annuelle prévue, les fournisseurs s'engagent à effectuer un calcul du montant de la facture d'acompte au moins trois fois par an. Si, sur cette base, il apparaît que c'est nécessaire, le fournisseur fera une proposition individualisée d'acompte ajusté au consommateur. L'ambition est de pouvoir atteindre une facture (ou un douzième acompte) quasi nul(le) sur une base annuelle.
- La proposition périodique et individualisée de l'ajustement du montant de la facture d'acompte permet aux consommateurs de mieux maîtriser leur contrat d'énergie et l'impact des fluctuations des prix de l'énergie sur le marché de l'énergie sur leur budget. Cela signifie que les baisses de prix mais aussi les hausses de prix peuvent se traduire plus rapidement en factures d'acompte plus ou moins élevées pour le consommateur afin d'obtenir le décompte annuel le plus prévisible possible.

Le consommateur garde la possibilité de refuser la proposition d'acompte dans le délai prévu de 15 jours ou d'en modifier progressivement le montant comme il le souhaite.

### **3. Dispositions entre les Signataires relatives à l'information des consommateurs sur la création de factures d'acompte**

En vertu de la loi du 28 février 2022 portant des dispositions diverses en matière d'énergie (MB 08/03/2022), le fournisseur d'énergie doit fournir une justification de la méthode de calcul utilisée lorsqu'il prend l'initiative de proposer une modification du montant d'acompte ou lorsqu'il refuse d'accepter la proposition du consommateur de modifier le montant de la facture d'acompte. En outre, la modification d'acompte proposée par le fournisseur ne devient effective que si le consommateur ne s'y oppose pas dans les 15 jours suivant la notification par le fournisseur.

Il semble cependant qu'il ne soit pas toujours évident pour les consommateurs de savoir quelle formule de prix leur est appliquée et si le prix est indexé trimestriellement ou mensuellement. Les fournisseurs s'engagent à indiquer clairement toutes les informations correctes et individualisées soit via la facture d'acompte ou via toute autre communication personnalisée (par exemple, courriel, lettre), en plus de la réglementation en vigueur et des engagements repris dans l'Accord "Consommateurs sur le marché libre de l'électricité et du gaz", afin que le consommateur puisse comprendre et vérifier activement le montant de son acompte.

### **4. Dispositions entre les Signataires concernant l'information du consommateur sur la possibilité de modifier structurellement lui-même sa facture d'acompte.**

Les fournisseurs s'engagent à informer le consommateur, via la facture d'acompte et via la facture de décompte ou via toute autre communication personnalisée (par exemple, courriel, lettre), de la possibilité d'ajuster lui-même activement le montant de son acompte en fonction de sa situation.

Le groupe cible, qui justifie par téléphone ou par les canaux proposés par les fournisseurs qu'il consomme ou a consommé moins, recevra une facture d'acompte modifiée pour l'avenir. Il peut s'agir d'une augmentation ou d'une diminution structurelle en cas de changement de situation familiale, de l'installation de panneaux solaires, etc. Les fournisseurs fourniront les outils/moyens nécessaires pour impliquer activement le consommateur dans la détermination du montant d'acompte et lui donner ainsi plus de contrôle sur sa situation énergétique personnelle.

Les fournisseurs indiqueront clairement aux consommateurs que s'ils ne souhaitent pas accepter la proposition de modification du montant de l'acompte, ils peuvent proposer un montant différent.

Une approche progressive peut être adoptée en ajustant un certain pourcentage du montant de la facture d'acompte en ligne, sans saisie de données par le consommateur, et dans un second temps, une fois documenté par le consommateur, des ajustements supplémentaires peuvent être effectués.

Il doit également à tout moment être clair pour le consommateur quels canaux peuvent être utilisés pour obtenir l'ajustement souhaité de son acompte.

### **1. Dispositions entre les Signataires concernant l'information des consommateurs sur la possibilité d'une facturation mensuelle**

Les fournisseurs d'énergie qui sont légalement obligés de proposer une facturation mensuelle aux clients disposant d'un compteur numérique publieront sur leur site web un message général indiquant les avantages et les inconvénients de ces contrats (blog, FAQ, etc.).

### **2. Suivi et évaluation**

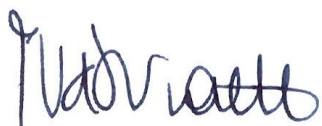
L'ambition des Signataires est de faire en sorte que les factures de décompte, soient aussi réduites que possible et de limiter au maximum les valeurs extrêmes. En prévoyant des montants plus prévisibles pour les factures d'acompte et de décompte, les consommateurs devraient avoir moins de surprises, ce qui devrait réduire le nombre de plans de paiement. La FEBEG recueillera les données nécessaires à ce sujet. Ces données pourront être utilisées dans le cadre d'une évaluation périodique.

Les Signataires s'engagent à se revoir en juin pour discuter de l'évaluation périodique et adapter le présent Protocole si nécessaire.

### **3. Entrée en vigueur et évaluation**

Le Protocole est conclu pour une période de deux ans. Le Protocole sera monitoré par les Signataires et évalué tous les six mois pendant une période de deux ans, avec l'ambition de garder le budget énergétique des consommateurs sous contrôle, sans surprise sur la facture de décompte.

Rédigé à Bruxelles le 03/02/2023





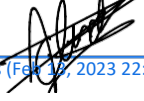
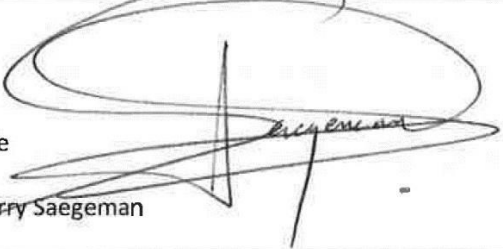
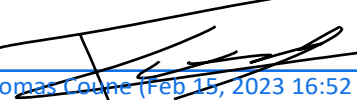



**Tinne van der Straeten,**  
Ministre de l'Énergie



**Alexia Bertrand,**  
Secrétaire d'Etat à la  
Protection des  
Consommateurs

**Membres FEBEG**

<p><b><u>Guy Van Cauwenbergh</u></b>  <a href="#">Guy Van Cauwenbergh (Feb 8, 2023 13:49 GMT+1)</a></p> <p>Antargaz Belgium  General Manager Benelux  Guy Van Cauwenbergh</p>	 Aspiravi Energy Managing Director Rik van de Walle
 <a href="#">Raf Flebus (Feb 13, 2023 13:19 GMT+1)</a>	 <a href="#">werner pas (Feb 13, 2023 14:37 GMT+1)</a>
 Elegant CEO Floortje Rasenberg	 <a href="#">Bert Clinckers (Feb 13, 2023 22:50 GMT+1)</a> Eneco Managing Director Bert Clinckers
 Engie CEO Thierry Saegeman	<p>Digitaal ondertekend door  CONNECTIVE NV - Connective  eSignatures namens Grégoire  Dallemagne (+32475744444)  Datum: 27/02/2023 19:10:07  Ondertekend met eenmalig  sms-mailwachtwoord: 495602</p> Luminus CEO Grégoire Dallemagne
 <a href="#">Thomas Coune (Feb 15, 2023 16:52 GMT+1)</a> Mega CEO Thomas Coune	 OCTA+ Energie General Manager Xavier Rigo
<p><b><u>Marc Bensadoun</u></b>  <a href="#">Marc Bensadoun (Feb 15, 2023 10:26 GMT+1)</a></p> <p>TotalEnergies Power&amp;Gas Belgium  CEO  Marc Bensadoun</p>	