



## **AVIS 10.002**

### **Sur "la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs"**

Donné en application de l'article 27, §1, deuxième alinéa, 4°, de la loi du 29 avril 1999 concernant l'organisation du marché de l'électricité

24 janvier 2011

#### **I. Introduction**

Le Service de Médiation de l'Énergie a analysé les Directives mentionnées en matière de protection des consommateurs en ce qui concerne la livraison d'électricité et de gaz naturel. De même, le Service de Médiation a vérifié ces Directives quant à la pratique quotidienne du traitement des plaintes.

Le Service de Médiation constate que l'étude (F) 101105 – CDC-986 de la Commission pour la Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) à ce sujet n'est pas claire et présente une mise en application insuffisante des buts et dispositions de la Directive.

L'étude de la CREG se limite en effet à une orientation d'une "injonction à l'entreprise d'électricité accompagnée, lorsque cela se justifie, d'un remboursement et/ou d'une compensation, si l'entreprise d'électricité ne formule pas de motivation adéquate à une recommandation du Service de Médiation".

L'étude de la CREG n'offre cependant pas de réponse sur la manière dont une telle "injonction" doit être complétée et ce qui doit être compris sous "une motivation adéquate". Une procédure administrative et/ou judiciaire n'est pas non plus prévue pour les systèmes de "remboursement et/ou d'indemnisation" que la CREG souhaite implémenter.

Dans l'étude de la CREG le but est aussi, de toute évidence, de transférer le Service de Conciliation et d'Arbitrage des différends concernant les activités de transport au Service de Médiation de l'Energie. Pour autant que ces litiges concernent des clients finals d'électricité, il n'y a bien entendu pas de problème à transférer le Service de Conciliation de ces litiges au Service de Médiation. Celui-ci remarque cependant à ce propos qu'il ne peut créer un service d'arbitrage dans le cadre des dispositions légales existantes et qu'il n'est pas offert de possibilité de conciliation ou d'arbitrage aux parties qui ne sont pas clients finals et qui ont un litige avec le gestionnaire de réseau de transmission (par exemple au sujet de l'accès au réseau de transmission ou de l'application du règlement technique), étant donné qu'ils peuvent seulement soumettre un litige auprès de la CREG et que celle-ci y mettra fin par une décision contraignante.

Le Service de Médiation regrette enfin que la CREG n'a pas organisé de concertation préalable avec le Service de Médiation dans le but de parvenir à une amélioration effective de la protection des consommateurs dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz.

L'avis contient, d'une part, un aperçu de toutes les dispositions contenues dans la Directive et relatives à la protection des consommateurs et, d'autre part, une proposition de dispositions légales que le Service de Médiation de l'Energie considère comme utiles et qui porteront sur l'amélioration et l'éclaircissement :

- de la suspension de la perception et du recouvrement des montants contestés;
- du fonctionnement du service de Médiation (procédure du traitement des plaintes, guichet unique, concertation permanent avec les services fédéraux et régionaux, accès au Registre national et aux données de consommation);
- de la protection des consommateurs par la création d'une réglementation pour l'accord des consommateurs, les indemnités ou compensations pour des clients finals, le contenu et la forme des factures d'énergie uniformes;
- de la sécurité juridique pour l'établissement des factures d'acompte, la prescription des dettes d'énergie et la rectification des factures erronées.

## II. Extraits de la directive 2009/73/CE

### PROTECTION DES CONSOMMATEURS SERVICE PUBLIC- SERVICE UNIVERSEL-OSP

(37) « (...) il y a lieu de conférer également aux autorités de régulateurs de l'énergie le pouvoir d'arrêter, indépendamment de l'application des règles de concurrence, des mesures propres à avantager les consommateurs en favorisant la concurrence effective nécessaire au bon fonctionnement du marché de l'électricité (...) En outre, il y a lieu de conférer aux régulateurs de l'énergie le pouvoir de contribuer à assurer un service universel et public de grande qualité, dans le respect de l'ouverture du marché et dans un souci de protection des clients vulnérables et de garantir le plein effet des mesures de protection des consommateurs (...) ».

(42) « Tous les secteurs de l'industrie et du commerce communautaires, et notamment les petites et moyennes entreprises, ainsi que tous les citoyens de l'Union, qui bénéficient des avantages économiques du marché intérieur, devraient pouvoir bénéficier de niveaux élevés de protection des consommateurs, en particulier les clients résidentiels, et, lorsque les Etats membres le jugent opportun, les petites entreprises devraient également être en mesure de bénéficier des garanties de service public, en particulier en matière de sécurité d'approvisionnement et de tarifs raisonnables, pour des raisons d'équité, de compétitivité, et indirectement, de création d'emplois. Ces clients devraient également bénéficier de la faculté de choix, d'un traitement équitable, de possibilités de représentation et de mécanismes de règlement de litiges »

(45) « Les Etats membres devraient veiller à ce que les clients résidentiels et, lorsqu'ils le jugent approprié, les petites entreprises, aient le droit d'être approvisionnés en électricité d'une qualité bien définie à des prix clairement comparables, transparents et raisonnables. Afin de maintenir le service public à un niveau élevé dans la Communauté, il convient que les Etats membres communiquent régulièrement à la Commission toutes les mesures qu'ils ont prises pour atteindre les objectifs de la présente directive. La Commission devrait publier régulièrement un rapport qui analyse les mesures prises au niveau national pour atteindre les objectifs de service public et qui compare leur efficacité relative, afin de formuler des recommandations sur les mesures à prendre au niveau national pour atteindre un niveau élevé de service public. Il convient que les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour protéger les consommateurs vulnérables dans le contexte du marché intérieur de l'électricité. Ces mesures peuvent être différentes selon les circonstances particulières de l'Etat membre concerné et peuvent inclure des mesures spécifiques concernant le paiement des factures d'électricité ou des mesures plus générales prises dans le cadre du système de sécurité sociale. Lorsque le service universel est également assuré aux petites entreprises, les mesures visant à faire en sorte que ce service universel soit fourni peuvent différer selon qu'elles visent des clients résidentiels ou des petites entreprises. »

(46) « Le respect des obligations de service public est un élément essentiel de la présente directive, et il est important que des normes minimales communes, respectées par tous les Etats membres, soient fixées dans la présente directive, en prenant en compte les objectifs de la protection des consommateurs, de la sécurité d'approvisionnement, de la protection de l'environnement et de l'égalité des niveaux de concurrence dans tous les Etats membres. Il est important que les exigences relatives au service public puissent être interprétées sur une base nationale, compte tenu des conditions nationales et dans le respect du droit communautaire. »

(47) « Il convient que les Etats membres puissent désigner un fournisseur de dernier recours. Ce fournisseur peut être le département des ventes d'une entreprise

verticalement intégrée qui exerce également des fonctions de distribution, à condition que celle-ci remplisse les conditions en matière de dissociation établies par la présente directive. »

(48) « Il convient que les mesures mises en oeuvre par les États membres pour atteindre les objectifs en matière de cohésion économique et sociale puissent inclure notamment des incitations économiques adéquates, en ayant recours, le cas échéant, à tous les instruments nationaux et communautaires existants. Ces instruments peuvent comprendre des régimes de responsabilité en vue de garantir les investissements nécessaires. »

(50) « Il convient de renforcer encore les obligations de service public, y compris en matière de service universel, et les normes minimales communes qui en résultent, afin que tous les consommateurs, en particulier les consommateurs vulnérables, puissent profiter de la concurrence et bénéficier de prix équitables. Les obligations de service public devraient être définies au niveau national, en tenant compte du contexte national. Le droit communautaire devrait, cependant, être respecté par les États membres. Les citoyens de l'Union et, lorsque les États membres le jugent opportun, les petites entreprises devraient bénéficier d'obligations de service public, en particulier en ce qui concerne la sécurité d'approvisionnement, et de prix raisonnables. Un aspect essentiel de la fourniture d'énergie aux clients réside dans l'accès à des données de consommation objectives et transparentes. Ainsi, les consommateurs devraient avoir accès aux données de consommation qui les concernent et connaître les prix et les coûts des services correspondants pour pouvoir inviter les concurrents à leur faire une offre sur cette base. Il convient également de garantir aux consommateurs le droit d'être dûment informés de leur consommation d'énergie. Les paiements anticipés devraient refléter la consommation probable d'électricité et les différents systèmes de paiement devraient être non discriminatoires. La fourniture suffisamment fréquente d'informations sur les coûts de l'énergie aux consommateurs sera un facteur d'incitation en faveur des économies d'énergie, la clientèle pouvant ainsi être directement informée des effets produits par les investissements en faveur de l'efficacité énergétique et par les changements de comportement. À cet égard, la pleine mise en oeuvre de la directive 2006/32/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2006 relative à l'efficacité énergétique dans les utilisations finales et aux services énergétiques aidera les consommateurs à réduire leurs coûts énergétiques. »

(51) « Il convient que les intérêts des consommateurs soient au cœur de la présente directive et que la qualité du service constitue une responsabilité centrale pour les entreprises d'électricité. Les droits existants des consommateurs doivent être renforcés et garantis, et ils devraient inclure une plus grande transparence. La protection du consommateur devrait garantir, dans le contexte de la Communauté au sens large, que tous les consommateurs bénéficient d'un marché compétitif. Les États membres ou, si un État membre le prévoit, les autorités de régulation, devraient veiller au respect des droits des consommateurs. »

(52) « Les consommateurs devraient pouvoir disposer d'informations claires et compréhensibles sur leurs droits vis-à-vis du secteur énergétique. La Commission devrait établir, après consultation des parties intéressées, notamment les États membres, les autorités de régulation nationales, les organisations de consommateurs et les entreprises d'électricité, un aide-mémoire du consommateur d'énergie, facile d'accès et convivial, qui donne aux consommateurs des informations pratiques sur leurs droits. Cet aide-mémoire devrait être fourni à tous les consommateurs et mis à la disposition du public. »

(53) « La pauvreté énergétique est un problème croissant au sein de la Communauté. Les États membres qui sont concernés par ce problème devraient donc, s'ils ne l'ont déjà

fait, élaborer des plans d'action nationaux ou d'autres cadres appropriés pour lutter contre la pauvreté énergétique afin de réduire le nombre de personnes qui sont dans cette situation. En tout état de cause, les États membres devraient garantir la fourniture d'énergie nécessaire aux clients vulnérables. Pour ce faire, ils pourraient avoir recours à une approche intégrée, par exemple dans le cadre de la politique sociale, et inclure parmi les mesures des actions de politique sociale ou d'amélioration de la performance énergétique des logements. À tout le moins, la présente directive devrait permettre des politiques nationales en faveur des clients vulnérables. »

(54) « Des moyens de règlement des litiges efficaces et accessibles à tous les consommateurs sont la garantie d'une meilleure protection des consommateurs. Les États membres devraient mettre en place des procédures rapides et efficaces pour le traitement des plaintes. »

(55) « Il devrait être possible de baser l'introduction de systèmes intelligents de mesure sur une évaluation économique. Si cette évaluation conclut que l'introduction de tels systèmes de mesure n'est raisonnable d'un point de vue économique et rentable que pour les consommateurs dépassant un certain niveau de consommation d'électricité, les États membres devraient pouvoir tenir compte de ce constat lors de la mise en place des systèmes intelligents de mesure. »

(68) « La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne »

## CHAPITRE I

### OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET DEFINITIONS

#### Article 1

##### **Champ d'application**

« La présente directive établit des règles communes concernant la production, le transport, la distribution et la fourniture d'électricité, ainsi que des dispositions relatives à la protection des consommateurs, en vue de l'amélioration et de l'intégration de marchés de l'électricité compétitifs dans la Communauté. Elle définit les modalités d'organisation et de fonctionnement du secteur de l'électricité, l'accès ouvert au marché, les critères et les procédures applicables en ce qui concerne les appels d'offres et l'octroi des autorisations ainsi que l'exploitation des réseaux. Elle définit également les obligations de service universel et les droits des consommateurs d'électricité, et clarifie les obligations en matière de concurrence. »

#### Article 3

##### Article 3. § 2.

« En tenant pleinement compte des dispositions pertinentes du traité, en particulier de son article 86, les États membres peuvent imposer aux entreprises du secteur de l'électricité, dans l'intérêt économique général, des obligations de service public qui peuvent porter sur la sécurité, y compris la sécurité d'approvisionnement, la régularité, la qualité et le prix de la fourniture, ainsi que la protection de l'environnement, y compris l'efficacité énergétique, l'énergie produite à partir de sources d'énergie renouvelables et

la protection du climat. Ces obligations sont clairement définies, transparentes, non discriminatoires et vérifiables et garantissent aux entreprises d'électricité de la Communauté un égal accès aux consommateurs nationaux. En matière de sécurité d'approvisionnement, d'efficacité énergétique/gestion de la demande et pour atteindre les objectifs environnementaux et les objectifs concernant l'énergie produite à partir de sources d'énergie renouvelables, visés au présent paragraphe, les États membres peuvent mettre en œuvre une planification à long terme, en tenant compte du fait que des tiers pourraient vouloir accéder au réseau. »

#### Article 3. § 3.

« Les États membres veillent à ce que tous les clients résidentiels et, lorsqu'ils le jugent approprié, les petites entreprises (à savoir les entreprises employant moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires ou le bilan annuel n'excède pas 10 000 000 EUR) aient le droit de bénéficier du service universel, c'est-à-dire du droit d'être approvisionnés, sur leur territoire, en électricité d'une qualité définie, et ce à des prix raisonnables, aisément et clairement comparables, transparents et non discriminatoires. Pour assurer la fourniture d'un service universel, les États membres peuvent désigner un fournisseur de dernier recours. Les États membres imposent aux entreprises de distribution l'obligation de raccorder les clients à leur réseau aux conditions et tarifs fixés conformément à la procédure définie à l'article 37, paragraphe 6. Rien dans la présente directive n'empêche les États membres de renforcer la position sur le marché des consommateurs résidentiels ainsi que des petits et moyens consommateurs en promouvant les possibilités de regroupement volontaire en vue de la représentation de cette catégorie de consommateurs.

Le premier alinéa est mis en œuvre d'une manière transparente et non discriminatoire et n'empêche pas l'ouverture du marché prévue à l'article 33. »

#### Article 3. § 5.

« Les États membres veillent à ce que :

- a) si un client souhaite changer de fournisseur, dans le respect des termes et conditions des contrats, ce changement soit effectué par l'opérateur ou les opérateurs concernés dans un délai de trois semaines; et
- b) les clients aient le droit de recevoir toutes les données pertinentes concernant leur consommation.

Les États membres veillent à ce que les droits visés au premier alinéa, points a) et b), soient accordés aux clients, sans discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps. »

#### Article 3. § 7.

« Les États membres prennent les mesures appropriées pour protéger les clients finals et veillent en particulier à garantir une protection adéquate aux consommateurs vulnérables. Dans ce contexte, chaque État membre définit le concept de consommateurs vulnérables, en faisant éventuellement référence à la pauvreté

énergétique et, notamment, à l'interdiction de l'interruption de la connexion à l'électricité de ces clients lorsqu'ils traversent des difficultés. Les États membres veillent à ce que les droits et les obligations relatifs aux consommateurs vulnérables soient respectés. En particulier, ils prennent des mesures pour protéger les clients finals dans les régions reculées. Ils garantissent un niveau de protection élevé des consommateurs, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges. Les États membres veillent à ce que le client éligible puisse effectivement changer aisément de fournisseur. En ce qui concerne au moins les clients résidentiels, ces mesures incluent celles figurant à l'annexe I. »

#### Article 3. § 8.

« Les États membres prennent des mesures appropriées, telles que des plans nationaux d'action dans le domaine de l'énergie, des prestations au titre des régimes de sécurité sociale pour assurer aux consommateurs vulnérables l'approvisionnement nécessaire en électricité, ou des aides à l'amélioration de l'efficacité énergétique, afin de lutter contre la pauvreté énergétique là où elle se présente, y compris dans le contexte plus large de la pauvreté en général. De telles mesures ne font pas obstacle à l'ouverture effective du marché, prévue à l'article 33, ni au bon fonctionnement du marché, et sont notifiées à la Commission, le cas échéant, conformément au paragraphe 15 du présent article. Cette notification peut également inclure les mesures prises dans le cadre du système général de sécurité sociale. »

#### Article 3. §9.

« Les États membres s'assurent que les fournisseurs d'électricité spécifient dans ou avec les factures et dans les documents promotionnels envoyés aux clients finals:

- a) la contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée d'une manière compréhensible et, au niveau national, clairement comparable;
- b) au minimum les sources de référence existantes, telles que les pages web par exemple, où des informations concernant l'impact environnemental, au moins en ce qui concerne les émissions de CO2 et les déchets radioactifs résultant de la production d'électricité à partir de la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée, sont à la disposition du public;
- c) des informations concernant leurs droits en matière de voies de règlement des litiges à leur disposition en cas de litige.

Pour ce qui a trait aux points a) et b) du premier alinéa, en ce qui concerne l'électricité obtenue par l'intermédiaire d'une bourse de l'électricité ou importée d'une entreprise située à l'extérieur de la Communauté, des chiffres agrégés fournis par la bourse ou l'entreprise en question au cours de l'année écoulée peuvent être utilisés.

L'autorité de régulation ou toute autre autorité nationale compétente prend les mesures nécessaires pour garantir que les informations données par les fournisseurs à leurs clients conformément au présent article sont fiables et fournies, au niveau national, d'une manière clairement comparable. »

#### Article 3. § 10.

« Les États membres prennent des mesures pour atteindre les objectifs en matière de **cohésion économique et sociale** et de protection de l'environnement, qui comprennent, le cas échéant, des mesures d'efficacité énergétique/gestion de la demande ainsi que des moyens de lutte contre le changement climatique, et de sécurité d'approvisionnement. Ces mesures peuvent inclure notamment des incitations économiques adéquates, en ayant recours, le cas échéant, à tous les instruments nationaux et communautaires existants, pour la maintenance et la construction des infrastructures de réseau nécessaires, y compris la capacité d'interconnexion. »

#### Article 3. § 12.

« Les États membres veillent à la mise en place de guichets uniques **afin de fournir aux consommateurs l'ensemble des informations nécessaires concernant leurs droits, la législation en vigueur et les voies de règlement des litiges à leur disposition en cas de litige. Ces guichets uniques peuvent faire partie de centres d'information générale des consommateurs.** »

#### Article 3. § 13.

**« Les États membres veillent à mettre en place un mécanisme indépendant, comme un médiateur de l'énergie ou un organisme de consommateurs, de façon à assurer un traitement efficace des plaintes et le règlement extrajudiciaire des litiges. »**

#### Article 3. § 14.

« Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer les dispositions des articles 7, 8, 32 et/ou 34 si leur application risque d'entraver l'accomplissement, en droit ou en fait, des obligations imposées aux entreprises d'électricité dans l'intérêt économique général et pour autant que le développement des échanges n'en soit pas affecté dans une mesure qui serait contraire aux intérêts de la Communauté. Les intérêts de la Communauté comprennent, entre autres, la concurrence en ce qui concerne les clients éligibles conformément à la présente directive et à l'article 86 du traité.

#### Article 3. § 15.

« Les États membres informent la Commission, lors de la mise en oeuvre de la présente directive, de toutes les mesures qu'ils ont prises pour remplir **les obligations de service universel et de service public, y compris la protection des consommateurs et la protection de l'environnement, et de leurs effets éventuels sur la concurrence nationale et internationale**, que ces mesures nécessitent ou non une dérogation à la présente directive. Ils notifient ensuite à la Commission, tous les deux ans, toute modification apportée à ces mesures, que celles-ci nécessitent ou non une dérogation à la présente directive. »

#### Article 3. § 16.

« La Commission établit, en consultant les parties intéressées, notamment les États membres, les autorités de régulation nationales, les organisations de consommateurs, les entreprises d'électricité et, sur la base des progrès déjà accomplis, les partenaires sociaux, **un aide-mémoire du consommateur d'énergie, clair et bref, qui donne des informations pratiques sur les droits des consommateurs d'énergie.** Les États membres



veillent à ce que les fournisseurs d'électricité ou les gestionnaires de réseau de distribution, en coopération avec l'autorité de régulation, prennent les mesures nécessaires en vue de fournir à leurs consommateurs un exemplaire de l'aide-mémoire du consommateur d'énergie, et à ce que celui-ci soit mis à la disposition du public. »

### **Article 36 « Objectifs généraux de l'autorité de régulation »**

« Aux fins des tâches de régulation définies dans la présente directive, l'autorité de régulation prend toutes les mesures raisonnables pour atteindre les objectifs suivants dans le cadre de ses missions et compétences définies à l'article 37, en étroite concertation, le cas échéant, avec les autres autorités nationales concernées, y compris les autorités de concurrence, et sans préjudice de leurs compétences:

(...)

d) contribuer à assurer, de la manière la plus avantageuse par rapport au coût, la mise en place de réseaux non discriminatoires qui soient sûrs, fiables, performants et axés sur les consommateurs, et promouvoir l'adéquation des réseaux et, conformément aux objectifs généraux de politique énergétique, l'efficacité énergétique ainsi que l'intégration de la production d'électricité, à grande ou à petite échelle, à partir de sources d'énergie renouvelables et de la production distribuée, tant dans les réseaux de transport que dans ceux de distribution;

g) assurer que les clients bénéficient du fonctionnement efficace des marchés nationaux, promouvoir une concurrence effective et contribuer à garantir la protection des consommateurs;

h) contribuer à assurer un service public et universel de grande qualité dans le secteur de la fourniture d'électricité, et contribuer à la protection des clients vulnérables et à la compatibilité des mécanismes nécessaires d'échange de données pour permettre aux clients de changer de fournisseur. »

### **Article 37 « Missions et compétences de l'autorité de régulation »**

1. L'autorité de régulation est investie des missions suivantes :

h) veiller au respect des règles régissant la sécurité et la fiabilité du réseau et évaluer leurs performances passées, et définir ou approuver des normes et exigences en matière de qualité de service et de fourniture, ou y contribuer en collaboration avec d'autres autorités compétentes;

i) surveiller le degré de transparence, y compris des prix de gros, et veiller au respect des obligations de transparence par les entreprises d'électricité;

j) surveiller le niveau et l'efficacité atteints en termes d'ouverture des marchés et de concurrence pour les marchés de gros et de détail, y compris pour les bourses d'échange d'électricité, les prix facturés aux clients résidentiels, y compris les systèmes de paiement anticipé, les taux de changement de fournisseur, les taux de coupure, les redevances au titre des services de maintenance et l'exécution de ces services, et les plaintes des clients résidentiels, et surveiller les distorsions ou restrictions de

concurrence éventuelles, en communiquant notamment toutes les informations utiles et en déférant les affaires qui le justifient aux autorités de la concurrence compétentes;

k) surveiller l'apparition de pratiques contractuelles restrictives, y compris des clauses d'exclusivité qui peuvent empêcher de grands clients non résidentiels de passer contrat simultanément avec plus d'un fournisseur, ou qui pourraient limiter leur choix en la matière, et, le cas échéant, informer les autorités nationales de concurrence de ces pratiques;

n) contribuer à garantir, en collaboration avec d'autres autorités compétentes, l'effectivité et la mise en oeuvre des mesures de protection des consommateurs, y compris celles énoncées à l'annexe I;

o) publier, une fois par an au moins, des recommandations sur la conformité des prix de fourniture avec l'article 3, et les transmettre, le cas échéant, aux autorités de concurrence;

p) garantir l'accès aux données de consommation des clients, la mise à disposition, en vue d'une utilisation facultative, d'une méthode facilement compréhensible de présentation harmonisée au niveau national des données de consommation et l'accès rapide de tous les consommateurs à ces données conformément au point h) de l'annexe I;

13. Les États membres créent des mécanismes appropriés et efficaces de régulation, de contrôle et de transparence afin d'éviter tout abus de position dominante, au détriment notamment des consommateurs, et tout comportement prédateur. Ces mécanismes tiennent compte des dispositions du traité, et plus particulièrement de son article 82.

#### **Article 41 « Marchés de détail »**

En vue de faciliter l'émergence, dans la Communauté, de marchés de détail transparents et qui fonctionnent bien, les États membres veillent à ce que les rôles et les responsabilités des gestionnaires de réseau de transport, des gestionnaires de réseau de distribution, des entreprises de fourniture, des clients et, le cas échéant, des autres acteurs du marché soient définis en ce qui concerne les arrangements contractuels, les engagements à l'égard des clients, les règles en matière d'échange de données et de règlement, la propriété des données et les responsabilités en matière de relevés.

Ces règles sont rendues publiques, sont conçues de manière à faciliter l'accès des clients et des fournisseurs aux réseaux et sont examinées par les autorités de régulation ou d'autres autorités nationales compétentes.

Les grands clients non résidentiels ont le droit de passer des contrats simultanément avec plusieurs fournisseurs.

#### **Article 47 « Rapports »**

« 1. La Commission surveille et examine l'application de la présente directive et elle soumet au Parlement européen et au Conseil, pour la première fois au plus tard le 4 août 2004, et ensuite annuellement, un rapport général sur l'état de la situation. Ce rapport couvre au minimum les éléments suivants:

b) la mesure dans laquelle les exigences en matière de dissociation et de tarification prévues par la présente directive ont permis de garantir un accès équitable et non discriminatoire au réseau d'électricité de la Communauté, et d'arriver à des niveaux de concurrence équivalents, ainsi que les conséquences économiques, environnementales **et sociales** de l'ouverture du marché de l'électricité pour les clients; (...) »

« 2. Tous les deux ans, le rapport sur l'état de la situation visé au paragraphe 1 comprend également une analyse des différentes mesures prises dans les États membres pour respecter **les obligations de service public, ainsi qu'un examen de l'efficacité de ces mesures**, notamment en ce qui concerne leurs effets sur la concurrence sur le marché de l'électricité. Le cas échéant, **le rapport peut formuler des recommandations sur les mesures à prendre au niveau national pour atteindre un niveau élevé de service public, ou les mesures visant à empêcher le protectionnisme.** »

« 6. Au plus tard le 1er janvier 2006 la Commission transmet au Parlement européen et au Conseil un rapport détaillé décrivant les progrès accomplis concernant la création du marché intérieur de l'électricité. Ce rapport examine, notamment:

(...)

- dans quelle mesure les petites entreprises et les clients résidentiels tirent pleinement parti de l'ouverture du marché, **notamment en ce qui concerne le service public et les normes de service universel**, (...)

Le cas échéant, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil des propositions visant notamment **à garantir des normes élevées de service public**. (...) ».

## ANNEXE I

### MESURES RELATIVES À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

1. Sans préjudice de la réglementation communautaire sur la protection des consommateurs, notamment la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, les mesures visées à l'article 3 ont pour objet de faire en sorte que les clients :

- a) aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant:
  - l'identité et l'adresse du fournisseur; —
  - le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial; —
  - les types de services de maintenance offerts; —
  - les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des redevances de maintenance peuvent être obtenues; —
  - la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais; —
  - les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte et retardée; —
  - les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges conformément au point f); —
  - la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web de l'entreprise d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs,

notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au présent point.

Les conditions des contrats sont équitables et communiquées à l'avance. En tout état de cause, ces informations devraient être fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par le truchement d'un intermédiaire, les informations relatives aux éléments visés au présent point sont également communiquées avant que le contrat soit conclu;

b) soient avertis en temps utile de toute intention de modifier les termes et conditions des contrats et soient informés qu'ils ont le droit de dénoncer le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier. Les fournisseurs de services avisent immédiatement leurs abonnés de toute augmentation des tarifs, en temps utile et en tout cas avant la fin de la période de facturation normale suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation, de manière transparente et compréhensible. Les États membres veillent à ce que les clients soient libres de dénoncer un contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions qui leur sont notifiées par leur fournisseur d'électricité;

c) reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services d'électricité et à l'utilisation de ces services;

d) disposent d'un large choix de modes de paiement, qui n'opèrent pas de discrimination induite entre clients. Les systèmes de paiement anticipé sont équitables et reflètent de manière appropriée la consommation probable. Toute différence dans les conditions générales reflète le coût pour le fournisseur des différents systèmes de paiement. Les conditions générales doivent être équitables et transparentes. Elles sont énoncées dans un langage clair et compréhensible et ne constituent pas des obstacles non contractuels à l'exercice par les consommateurs de leurs droits, par exemple par un excès de documentation sur le contrat. Les clients sont protégés des méthodes de vente déloyales ou trompeuses;

e) n'aient rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur;

f) bénéficient de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter leurs plaintes. En particulier, tous les consommateurs ont droit à un bon niveau de service et à un traitement des plaintes de la part de leur fournisseur d'électricité. Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges permettent un règlement équitable et rapide des litiges, de préférence dans un délai de trois mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation. Ces procédures devraient respecter, quand cela est possible, les principes énoncés dans la recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ;

g) soient informés, s'ils ont accès au service universel conformément aux dispositions adoptées par les États membres en application de l'article 3, paragraphe 3, de leurs droits en matière de service universel;

h) puissent disposer de leurs données de consommation et donner accès à leurs relevés de consommation, par accord exprès et gratuitement, à toute entreprise enregistrée en tant que fournisseur. Les responsables de la gestion des données sont tenus de communiquer ces données à l'entreprise. Les États membres définissent les modalités de présentation des données et une procédure d'accès aux données pour les

fournisseurs et les consommateurs. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur;

i) soient dûment informés de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante pour leur permettre de réguler leur propre consommation d'électricité. Cette information est fournie à des intervalles appropriés, compte tenu de la capacité du compteur du client et du produit électrique en question. Il y a lieu de prendre dûment en compte le rapport coût-efficacité de telles mesures. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur;

j) reçoivent, à la suite de tout changement de fournisseur d'électricité, un décompte final de clôture, dans un délai de six semaines après que ce changement a eu lieu.

2. Les États membres veillent à la mise en place de systèmes intelligents de mesure qui favorisent la participation active des consommateurs au marché de la fourniture d'électricité. La mise en place de tels systèmes peut être subordonnée à une évaluation économique à long terme de l'ensemble des coûts et des bénéfices pour le marché et pour le consommateur, pris individuellement, ou à une étude déterminant quel modèle de compteurs intelligents est le plus rationnel économiquement et le moins coûteux et quel calendrier peut être envisagé pour leur distribution.

Cette évaluation a lieu au plus tard le 3 septembre 2012.

Sous réserve de cette évaluation, les États membres, ou toute autorité compétente qu'ils désignent, fixent un calendrier, avec des objectifs sur une période de dix ans maximum, pour la mise en place de systèmes intelligents de mesure.

Si la mise en place de compteurs intelligents donne lieu à une évaluation favorable, au moins 80 % des clients seront équipés de systèmes intelligents de mesure d'ici à 2020.

Les États membres, ou toute autorité compétente qu'ils désignent, veillent à l'interopérabilité des systèmes de mesure à mettre en place sur leur territoire et tiennent dûment compte du respect des normes appropriées et des meilleures pratiques, ainsi que de l'importance du développement du marché intérieur de l'électricité.

\*\*\*\*

### III. Avis

#### TITEL – ENERGIE

#### Hoofdstuk X - Wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt

**Art.Y1.** In artikel 27 van dezelfde wet, wordt §1, 1°, laatste zin, als volgt herschreven: « Indien de klacht van een eindafnemer door de ombudsdienst voor energie ontvankelijk wordt verklaard, wordt de innings – en invorderingsprocedure door het elektriciteitsbedrijf opgeschort tot de ombudsdienst voor energie de klacht definitief heeft afgesloten overeenkomstig de regeling voorzien in §1bis. »

**Art.Y2.** In artikel 27 van dezelfde wet, wordt een §1bis toegevoegd die luidt als volgt:

« §1bis. 1° De ombudsdienst voor energie behandelt klachten die hem in toepassing van §1 zijn toegewezen op een transparante, eenvoudige en goedkope wijze ten einde tot een rechtmatige bemiddeling te komen binnen een termijn van drie maanden. Deze termijn kan één maal worden verlengd voor dezelfde duur op voorwaarde de partijen daarvan zijn geïnformeerd vóór het verstrijken van die termijn.

Indien binnen die verlengde termijn geen minnelijke schikking wordt bereikt of een aanbeveling wordt geformuleerd, wordt omtrent de klacht een hoorzitting met de aanklager en de betrokken elektriciteitsbedrijven georganiseerd ten

#### TITRE - ENERGIE

#### Chapitre X - Modification de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

**Art.Y1.** A l'article 27 de la même loi, la dernière phrase du §1, 1° est reformulée dans les termes suivants : « Si la plainte d'un client final est déclarée recevable par le Service de Médiation de l'Energie, la procédure d'encaissement et de recouvrement est suspendue par l'entreprise d'électricité jusqu'à ce que le Service de Médiation de l'Energie ait définitivement clôturé la plainte conformément au règlement prévu au §1bis. »

**Art.Y2.** A l'article 27 de la même loi, il est inséré un §1bis formulé comme suit :

« §1bis. 1° Le Service de Médiation de l'Energie traite les plaintes qui lui ont été attribuées en application du §1 de manière transparente, simple et peu onéreuse afin d'aboutir à une médiation équitable dans un délai de trois mois. Ce délai peut être renouvelé une seule fois pour la même durée à condition que les parties en aient été informées avant l'expiration de ce délai.

Si dans ce délai prolongé, il n'est pas abouti à un règlement à l'amiable ni à la formulation d'une recommandation, une audience est organisée au sujet de la plainte avec le plaignant et les entreprises d'électricité concernés afin de clôturer définitivement la plainte, sauf si des

einde tot een definitieve afsluiting van de klacht te komen, behoudens wanneer nieuwe juridische of feitelijke elementen nopen tot een heropening van de klacht.

2° De ombudsdienst voor energie houdt ter zake rekening met de gewestelijke of federale bepalingen die in voorkomend geval van toepassing zijn op het vlak van consumentenbescherming en op de hoegroetheid en de termijnen van schadevergoedingen.

Met betrekking tot de federale bepalingen en onverminderd de opsporing, vaststelling en vervolging van inbreuken op de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bepaalt de Koning:

- de gedragsregels en de eerlijke gebruiken die de elektriciteitsbedrijven dienen na te leven in de zin van Hoofdstuk IV, Afdeling 2 van de voormelde wet van 6 april 2010 en de vermelding van de naleving van die gedragsregels of gebruiken op de energiefacturen en op andere (elektronische) communicatiemiddelen;
- de schadevergoedingen of compensaties voor de eindafnemers die van toepassing zijn wanneer de elektriciteitsbedrijven die regels of eerlijke gebruiken niet naleven;
- de inhoud en de vorm van de éénvormige energiefacturen die de elektriciteitsbedrijven dienen toe te passen.

3° De ombudsdienst voor energie werkt als een enig loket inzake klachtenbehandeling. De verdeling van de vragen en de klachten

éléments nouveaux d'ordre juridique ou factuel nécessitent la réouverture de la plainte.

2° Le Service de Médiation de l'Énergie tiendra compte à cet égard des dispositions régionales ou fédérales qui sont le cas échéant d'application dans le domaine de la protection du consommateur et du montant et des délais des indemnités.

En ce qui concerne les dispositions fédérales et sans préjudice de la détection, de la constatation et de la poursuite d'infractions à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le Roi fixe :

- les règles de conduite et les usages honnêtes que les entreprises d'électricité doivent respecter au sens du Chapitre IV, Section 2 de la loi précitée du 6 avril 2010 et la mention du respect de ces règles de conduite et usages honnêtes sur les factures d'énergie et d'autres moyens de communication (électroniques) ;
- les indemnités ou compensations pour les clients finals qui sont d'application en cas de non-respect de ces règles ou usages honnêtes par les entreprises d'électricité ;
- le contenu et la forme des factures d'énergie uniformes que les entreprises d'électricité doivent utiliser.

3° Le Service de Médiation de l'Énergie fonctionne comme un guichet unique en matière de traitement des plaintes. La

over de bevoegde federale en gewestelijke diensten die in toepassing van §1 zijn toegewezen aan de ombudsdienst, de uitwisseling van informatie en inlichtingen tussen die diensten en de oprichting van een permanente overlegwerkgroep met die diensten, worden geregeld overeenkomstig de procedure voorzien in het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst voor energie en gepubliceerd in het jaarverslag als beoogd in §14.

4° De Ombudsdienst voor Energie heeft toegang tot het Rijksregister der natuurlijke personen overeenkomstig de bepalingen van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister der natuurlijke personen en tot de systemen voor het vaststellen van het daadwerkelijk elektriciteitsverbruik. »

**Art.Y3.** In artikel 27 van dezelfde wet, wordt een §1ter toegevoegd die luidt als volgt:

«1ter. 1° Op eenvoudig verzoek van de eindafnemer en minstens één keer per jaar stuurt de elektriciteitsleverancier aan de eindafnemer het voor deze laatste meest gunstige tariefplan op, rekening houdend met het laatst gekende jaarlijkse verbruikspatroon of het door de eindafnemer opgegeven verbruikspatroon.

2° de voorschotfacturen die door de elektriciteitsleverancier aan de eindafnemer worden aangerekend en de periodiciteit ervan, worden jaarlijks, en voor de eerste maal bij de ondertekening van de overeenkomst, door de leverancier vastgesteld en medegedeeld aan de

répartition entre les services fédéraux et régionaux compétents des questions et des plaintes qui ont été attribuées au Service de Médiation en application du §1, l'échange d'informations et de renseignements entre ces services et la création d'un groupe de travail de concertation permanent avec ces services sont réglés conformément à la procédure prévue dans le règlement d'ordre intérieur du Service de médiation de l'Énergie et publiés dans le rapport annuel visé au §14.

4° Le Service de Médiation de l'Énergie a accès au Registre national des personnes physiques conformément aux dispositions de la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques, ainsi qu'aux systèmes destinés à la constatation de la consommation effective d'électricité. »

**Art.Y3.** A l'article 27 de la même loi, il est inséré un §1ter formulé comme suit :

« 1ter. 1° Sur simple demande du client final et au moins une fois par an, le fournisseur d'électricité envoie au client final le plan tarifaire le plus favorable dans sa situation, compte tenu du dernier schéma de consommation annuel connu ou du schéma de consommation indiqué par le client final.

2° Les factures d'acompte qui sont imputées par le fournisseur d'électricité au client final ainsi que leur périodicité sont fixées par le fournisseur annuellement, et pour la première fois lors de la signature du contrat, et communiquées au client final.



eindafnemer.

De bedragen van de voorschotfacturen worden berekend op basis van het laatst gekende of het door de eindafnemer medegedeelde jaarverbruik en van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de dag van het afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan.

Het bedrag van de voorschotfactuur kan worden aangepast:

- op vraag van de gebruiker indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % lager ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % lager liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur;

- op vraag van de leverancier indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % hoger ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % hoger liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur.

De voorschotfacturen mogen alleen worden aangerekend tijdens de daadwerkelijke leveringsperiode. In eenzelfde kalendermaand mogen er geen voorschotten of tussentijdse facturen

Les montants des factures d'acompte sont calculés sur la base de la dernière consommation annuelle connue ou de la consommation annuelle communiquée par le client final ainsi que des prix et tarifs tels que d'application le jour de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle.

Le montant de la facture d'acompte peut être adapté :

- à la demande du consommateur si la consommation réelle est au moins de 20 % inférieure à la consommation annuelle prise comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins de 20 % inférieurs aux prix et tarifs pris comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ;

- à la demande du fournisseur si la consommation réelle est au moins de 20 % supérieure à la consommation annuelle prise comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins de 20 % supérieurs aux prix et tarifs pris comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte.

Les factures d'acompte peuvent uniquement être imputées pendant la période de livraison effective. Il est interdit d'imputer au cours d'un même mois civil des acomptes ou des factures

aangerekend worden met andere facturen betreffende dezelfde overeenkomst.

intermédiaires et d'autres factures relatives au même contrat.

De voorschotfacturen die niet voldoen aan de voormelde bepalingen worden door de leverancier geannuleerd en met terugwerkende kracht rechtgezet waarbij aan de eindafnemer de mogelijkheid wordt geboden om een kosteloze en renteloze afbetaling van de rechtgezette voorschotfacturen te doen in maandbedragen die overeenkomen met het aantal geannuleerde voorschotfacturen.

Les factures d'acompte qui ne satisfont pas aux dispositions susmentionnées seront annulées par le fournisseur et rectifiées avec effet rétroactif en offrant au client final la possibilité de payer, sans frais et sans intérêts, les factures d'acompte rectifiées sous la forme de mensualités correspondant au nombre de factures d'acompte annulées.

3° Facturen van elektriciteitsbedrijven verjaren door verloop van vijf jaren vanaf de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad.

3° Les factures des entreprises d'électricité sont frappées de prescription à l'expiration d'un délai de cinq ans à compter de la date à laquelle les livraisons facturées ont eu lieu.

4° Fouten inzake facturatie die aanleiding geven tot hogere factuurbedragen kunnen worden rechtgezet voor zover die fouten aan het elektriciteitsbedrijf worden bekendgemaakt binnen vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarmee die fouten zijn te verrekenen."

4° Les erreurs de facturation qui donnent lieu à des montants facturés supérieurs peuvent être rectifiées pour autant que ces erreurs soient notifiées à l'entreprise d'électricité dans les cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture de laquelle ces erreurs doivent être décomptées. »

Voorafgaande opmerking:

Gelet op artikel 15/16bis van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de gasmarkt, de richtlijn 2009/73/EG van 13 juli 2009 inzake de interne markt voor aardgas en de ingebrekestelling van 24 juni 2009 nr. 2009/2204 tegen de Belgische overheden, zijn de betreffende artikelen en de toelichting hierna eveneens van toepassing op aardgasbedrijven en de geschillen tussen eindafnemers en de aardgasondernemingen.

**Hoofdstuk X – Wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt**

Art. Y1

Dit artikel betreft een verbetering en verduidelijking van de opschorting van de inning en invordering van uitstaande en betwiste bedragen. Indien de klacht ontvankelijk is wordt bijgevolg niet alleen de inning van de betwiste bedragen via herinneringsbrieven en ingebrekestelling opgeschort maar ook de invordering ervan via andere, doorgaans in de gewestelijke reglementering voorziene, maatregelen zoals de opzegging van het contract met de zogenaamde drop naar de sociale leverancier of de directe afsluiting tot gevolg, de plaatsing van een budgetmeter en/of vermogensbegrenzer, enzovoort.

Bovendien wordt in dit artikel bepaald dat de opschorting van die innings- en invorderingsprocedure slechts wordt stopgezet van zodra het klachtendossier door de ombudsdienst volledig is

Remarque préliminaire :

Vu l'article 15/16bis de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché du gaz, la directive 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et la mise en demeure n° 2009/2204 en date du 24 juin 2009 à l'encontre des autorités belges, les articles en question et la motivation qui suit s'appliquent également aux fournisseurs de gaz naturel et aux litiges entre les clients finals et les fournisseurs de gaz naturel.

**Chapitre X - Modification de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité**

Art. Y1

Cet article vise une amélioration et une précision de la suspension de l'encaissement et du recouvrement de montants en souffrance et contestés. Si la plainte est recevable, l'encaissement des montants contestés par le biais de courriers de rappel et de mise en demeure sera suspendu, mais aussi le recouvrement de ces montants par le biais d'autres mesures, généralement prévues dans la réglementation régionale, comme la résiliation du contrat induisant le transfert vers le fournisseur social ou la clôture directe, l'installation d'un compteur à budget et/ou d'un limiteur de puissance, etc.

De plus, il est stipulé dans cet article que la suspension de cette procédure d'encaissement et de recouvrement prend fin dès que le dossier de plainte a été entièrement clôturé par le Service de

afgesloten (zie bespreking daarvan in het volgende artikel).

Op deze manier wordt de opschorting de inning en invordering van betwiste facturen conform met wat de leveranciers hebben afgesproken in het kader van het consumentenakkoord « *De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt* » dat het volgende bepaalt « Indien de klacht over een factuur terecht is of nog verder moet worden onderzocht, wordt de invordering door de leverancier van de uitstaande en betwiste bedragen onmiddellijk na ontvangst van de klacht opgeschort. »

#### Art. Y2

Er wordt een nieuw artikel 27, §1bis ingevoegd om de omzetting te verwezenlijken van de richtlijn 2009/72 van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG hierna derde richtlijn elektriciteit genoemd).

Deze richtlijn voorziet immers in een aantal bepalingen die op vlak van consumentenbescherming moeten worden omgezet zoals:

- Het voorzien van één enkel contactpunt waar de consumenten alle nodige informatie kunnen krijgen over hun rechten, de vigerende wetgeving en de middelen van geschillenbeslechting in geval van een geschil (artikel 3, 12, derde richtlijn elektriciteit);
- Het waarborgen van een onafhankelijk mechanisme, zoals een energieombudsman of een consumentenorgaan voor de efficiënte afhandeling van klachten en buitengerechtelijke geschillenregeling (artikel 3, 13, derde richtlijn

Médiation (voir l'explication à ce sujet dans l'article suivant).

De cette manière, l'encaissement et le recouvrement des factures contestées se conforment aux conventions passées par les fournisseurs dans le cadre de l'accord intitulé « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* », qui dispose : « Si la réclamation concernant une facture est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation. »

#### Art. Y2

Un nouvel article 27, §1bis est inséré pour transposer la directive 2009/72 du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE, ci-après dénommée la troisième directive électricité).

Cette directive prévoit en effet un certain nombre de dispositions en matière de protection du consommateur qui doivent être transposées, comme :

- La mise en place de guichets uniques afin de fournir aux consommateurs l'ensemble des informations nécessaires concernant leurs droits, la législation en vigueur et les voies de règlement des litiges à leur disposition en cas de litige (article 3, 12 de la troisième directive électricité) ;
- La mise en place d'un mécanisme indépendant, comme un médiateur de l'énergie ou un organisme de consommateurs, de façon à assurer un traitement efficace des plaintes et le règlement extrajudiciaire des litiges (article 3, 13 de la troisième directive

elektriciteit);

- Het ter beschikking stellen van transparante, eenvoudige en goedkope procedures voor het afhandelen van klachten. Door middel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting moeten geschillen billijk en snel, en bij voorkeur binnen de drie maanden, kunnen worden beslecht, zonodig via een systeem van terugbetaling en/of vergoeding (bijlage 1, punt 1, f, van de derde richtlijn elektriciteit);
- Het voorzien dat de afnemers gerechtigd zijn om alle relevante gegevens omtrent het verbruik te ontvangen (artikel 3, 5, b) derde richtlijn elektriciteit), dat de door de leveranciers aan hun klanten verstrekte informatie betrouwbaar is en op een duidelijke wijze op nationaal niveau wordt verstrekt (artikel 3, 9, in fine, derde richtlijn elektriciteit).

Overeenkomstig deze Europese bepalingen voorziet het ingevoegde §1bis in:

Een transparante, eenvoudige en goedkope procedure van klachtenbehandeling bij de federale ombudsdienst voor energie waarbij de termijn voor de klachtenbehandeling wordt opgetrokken tot drie maanden die éénmaal verlengbaar is in het geval er bijkomende informatie of inlichtingen nodig zijn van de operatoren (leveranciers, netbeheerders), andere diensten, regulatoren of deskundigen. De ombudsdienst stelt vast dat wanneer deze termijnen niet kunnen gerespecteerd worden, dat doorgaans te maken heeft met de complexiteit van het dossier waarbij meerdere operatoren (leveranciers en netbeheerders) betrokken zijn en/of waarvoor advies van deskundigen (zoals bevoegde administraties of regulatoren)

électricité) ;

- La mise à disposition de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter les plaintes. Le règlement extrajudiciaire des litiges doit permettre un règlement équitable et rapide des litiges, de préférence dans un délai de trois mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation (annexe 1, point 1, f de la troisième directive électricité) ;
- Veiller à ce que les clients aient le droit de recevoir toutes les données pertinentes concernant leur consommation (article 3, 5, b) de la troisième directive électricité), et garantir que les informations données par les fournisseurs à leurs clients conformément au présent article sont fiables et fournies, au niveau national, d'une manière clairement comparable (article 3, 9, in fine de la troisième directive électricité).

Conformément à ces dispositions européennes, le §1bis inséré prévoit :

Une procédure transparente, simple et peu onéreuse de traitement des plaintes auprès du Service fédéral de Médiation de l'Énergie, dans le cadre de laquelle le délai prévu pour le traitement des plaintes est porté à trois mois, renouvelable une fois au cas où des informations ou renseignements complémentaires sont requis des opérateurs (fournisseurs, gestionnaires de réseau), autres services, régulateurs ou experts. Le Service de Médiation constate que lorsque ces délais ne peuvent pas être respectés, c'est généralement en raison de la complexité du dossier lorsque celui-ci implique plusieurs opérateurs (fournisseurs et gestionnaires de réseau) et/ou lorsque l'avis d'experts (comme des administrations compétentes ou des régulateurs) doit être recueilli.

moet worden gevraagd.

Om evenwel te vermijden dat er geen einde komt aan een klachtendossier wordt voorgesteld dat indien er na uitputting van de termijnen geen schikking wordt gevonden of een aanbeveling kan worden geformuleerd, de ombudsdienst met de betrokken partijen een hoorzitting organiseert ten einde tot de definitieve afsluiting van het dossier, al of niet met een minnelijke schikking of aanbeveling, te kunnen besluiten, behalve wanneer uit de hoorzitting zou blijken dat er nieuwe feitelijke of juridische elementen aanwezig zijn die aanleiding kunnen geven tot een heropening het klachtendossier.

Ten einde tegemoet te komen aan de nood aan financiële schadevergoeding en/of compensatie zoals dit ook het voorwerp uitmaakte van de ingebrekestelling van 24 juni 2010 nr. 2009/2211 tegen de Belgische overheden, bepaalt dit artikel dat de ombudsdienst rekening houdt met enerzijds de gewestelijke bepalingen zoals die momenteel bijvoorbeeld reeds bestaan in de Waalse decreetgeving ten aanzien van distributienetbeheerders en leveranciers of anderzijds met eventuele federale bepalingen. Zonder uitspraak te doen over de bevoegdheidsverdeling en de werkelijke uitvoering van maatregelen inzake schadevergoedingen of compensaties ten aanzien van netbeheerders en/of leveranciers wordt in dit artikel beide mogelijkheden opengelaten door enerzijds rekening te houden met de verdere uitwerking op gewestelijk niveau en anderzijds te voorzien dat dergelijke schadevergoedingen of compensaties ook op federaal niveau kunnen worden uitgewerkt. In dit artikel wordt op federaal niveau voorgesteld om de bestaande engagementen in het consumentenakkoord

Afin toutefois d'éviter qu'un dossier de plainte devienne interminable, il est proposé que si après expiration des délais prévus, aucun accord ne peut être trouvé ni aucune recommandation formulée, le Service de Médiation organise une audience avec les parties concernées afin de pouvoir décider de la clôture définitive du dossier, le cas échéant avec un règlement à l'amiable ou une recommandation, sauf s'il ressortait de l'audience qu'il existe des éléments nouveaux d'ordre factuel ou juridique qui peuvent donner lieu à une réouverture du dossier de plainte.

Afin de répondre au besoin d'indemnisation financière et/ou de compensation tel qu'évoqué également dans la mise en demeure n° 2009/2211 du 24 juin 2010 à l'encontre des autorités belges, cet article dispose que le Service de médiation doit tenir compte d'une part des dispositions régionales telles qu'elles existent par exemple actuellement dans les décrets wallons à l'égard des gestionnaires des réseaux de distribution et fournisseurs, ou d'autre part d'éventuelles dispositions fédérales. Sans se prononcer sur le partage des compétences ni sur l'exécution effective des mesures en matière d'indemnisation ou de compensation à l'égard des gestionnaires des réseaux de distribution et/ou fournisseurs, cet article laisse les deux possibilités ouvertes en tenant compte d'une part de l'implémentation au niveau régional et en prévoyant d'autre part que de telles indemnités ou compensations puissent aussi être implémentées au niveau fédéral. Dans cet article, il est proposé au niveau fédéral de reprendre dans un arrêté royal les engagements pris dans l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ainsi que des usages nouveaux ou à réévaluer,

« De *consument* in de *vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt* » alsmede nieuwe of te herevalueren gebruiken dan ook op te nemen in een Koninklijk Besluit en daar de passende schadevergoedingen of compensaties voor de consumenten te voorzien in het geval de elektriciteitsbedrijven (netbeheerders en leveranciers) de regels niet naleven. De procedure voor de inning van deze schadevergoedingen of compensaties alsmede de beroepsmogelijkheden op administratief en gerechtelijk vlak dienen eveneens bij koninklijk besluit vastgelegd.

In dat koninklijk besluit wordt tevens voorzien om een eenvormige en leesbare energiefactuur vast te leggen zodat de consumenten betrouwbare en duidelijke informatie met betrekking tot hun energiefactuur bekomen waarmee ze ook gemakkelijk de energiefacturen van andere leveranciers kunnen gaan vergelijken, hetgeen uiteraard zoals de derde elektriciteitsrichtlijn beoogt, de marktwerking dient te verbeteren.

In dit artikel wordt ook voorzien dat de federale ombudsdienst werkt als een enig loket of contactpunt. Om rekening te houden met de bevoegdheidsverdeling tussen de verschillende aspecten van de energiemarkt wordt inzake de verdeling van vragen en klachten een regeling uitgewerkt samen met de andere federale en gewestelijke diensten en regulatoren. Deze overleggroep is tijdens het eerste werkingsjaar van de ombudsdienst reeds verschillende malen samengekomen ten einde tot afspraken inzake bevoegdheidsverdeling en procedures te komen die zullen opgenomen in het huishoudelijk reglement zoals voorzien in § 2, derde lid en in het jaarverslag.

et de prévoir par cette voie les indemnités ou compensations adéquates en cas de non-respect des règles par les entreprises d'électricité (gestionnaires de réseau et fournisseurs). La procédure pour l'encaissement de ces indemnités ou compensations ainsi que les possibilités de recours administratif et judiciaire doivent également être fixées par voie d'arrêté royal.

Cet arrêté royal prévoira également la détermination d'un modèle de facture d'énergie uniforme et lisible afin que les consommateurs obtiennent des informations fiables et claires au sujet de leur facture d'énergie, grâce auxquelles ils pourront aisément faire la comparaison avec des factures d'énergie d'autres fournisseurs, ce qui doit naturellement améliorer le fonctionnement du marché conformément à l'objectif de la troisième directive électricité.

Cet article prévoit également que le Service fédéral de Médiation fonctionnera comme un guichet ou point de contact unique. Afin de tenir compte du partage des compétences entre les différents aspects du marché de l'énergie, un règlement sera élaboré en concertation avec les autres services et régulateurs fédéraux et régionaux au sujet de la répartition des questions et des plaintes. Ce groupe de concertation s'est déjà réuni à plusieurs reprises au cours de la première année de fonctionnement du Service de Médiation afin d'aboutir à des conventions au sujet du partage des compétences et des procédures, conventions qui seront intégrées dans le règlement d'ordre intérieur tel que prévu au § 2, troisième alinéa et dans le rapport annuel.

Ten slotte bepaalt dit artikel dat de ombudsdienst toegang heeft tot het Rijksregister der natuurlijke personen en tot de meetsystemen die gebruikt worden voor de berekening van het energieverbruik. Deze toegang is noodzakelijk voor een vlotte afhandeling van de klachtendossiers, meer bepaald bij discussies met de leveranciers en netbeheerders over de meetgegevens bij verhuis, verandering van bestemming van een woning, leegstand van een woning enz. en de daarbij doorgevoerde verrichtingen zoals klantenwissel, leverancierswissel enz. Deze bepaling is conform met bijlage I, punt, i van de derde electriciteitsrichtlijn waarbij de afnemers naar behoren moeten worden geïnformeerd over hun daadwerkelijk elektriciteitsverbruik en de kosten daarvan. Bovenop de bepalingen die voorzien zijn in de gewestelijke reglementeringen omtrent de toegang tot het verbruik door de eindafnemers, is het onontbeerlijk dat de ombudsdienst eveneens een onmiddellijke en rechtstreekse toegang heeft tot de verbruiksgegevens om klachtendossiers te analyseren.

Voor de toegang tot het Rijksregister voldoet de ombudsdienst aan de toegangsvoorwaarden zoals voorzien in de wet van 8 augustus 1983 aangezien de ombudsdienst een openbare instelling van Belgisch recht is en het hier gaat over de informatie die de ombudsdienst nodig heeft voor het vervullen van taken van algemeen belang die hen zijn toevertrouwd door of krachtens de elektriciteitswet.

### Art. Y3.

1° Om aan de consumenten de voordeligste tariefformule te garanderen, dienen de leveranciers jaarlijks of wanneer de consument daarom vraagt het meest

Enfin, cet article dispose que le Service de Médiation a accès au Registre national des personnes physiques ainsi qu'aux systèmes de mesure qui sont utilisés pour le calcul de la consommation d'énergie. Cet accès est indispensable pour la fluidité du traitement des dossiers de plainte, plus précisément en cas de discussions avec les fournisseurs et les gestionnaires de réseau au sujet des données des compteurs en cas de déménagement, de changement de la destination d'une habitation, d'inoccupation d'une habitation, etc. et des opérations réalisées dans ce contexte comme le changement de client, le changement de fournisseur, etc. Cette disposition est conforme à l'annexe I, point 1, i de la troisième directive électricité, qui veut que les clients soient dûment informés de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant. En plus des dispositions qui sont prévues dans les réglementations régionales concernant l'accès à la consommation par les clients finals, il est indispensable que le Service de Médiation dispose également d'un accès immédiat et direct aux données de consommation afin d'analyser les dossiers de plainte.

Pour l'accès au Registre national, le Service de Médiation satisfait aux conditions d'accès telles que prévues dans la loi du 8 août 1983 étant donné que le Service de Médiation est un organisme public de droit belge et qu'il s'agit d'informations dont le Service de Médiation a besoin pour l'accomplissement de missions d'intérêt général qui lui ont été confiées par ou en vertu de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité.

### Art. Y3.

1° Afin de garantir aux consommateurs la formule tarifaire la plus avantageuse, les fournisseurs doivent, une fois par an ou à la demande du consommateur, lui faire part du



gunstige tariefplan mededelen rekening houdende met het laatste gekende verbruikspatroon of zoals het door de consument aan de leverancier wordt medegedeeld.

Deze regeling wordt ook voorzien in de derde elektriciteitsrichtlijn, met name in artikel 3, punt 3 (recht op levering van elektriciteit van een bepaalde kwaliteit tegen redelijke, eenvoudig en duidelijk vergelijkbare, doorzichtige en niet-discriminerende prijzen), in artikel 3, punt 5, b (afnemers zijn gerechtigd om alle relevante gegevens omtrent het verbruik te ontvangen) en in artikel 36, punt h, en draagt dus bij tot de compatibiliteit van de processen voor de uitwisseling van gegevens die nodig zijn voor het veranderen van leverancier.

In punt 2° van dit artikel wordt een regeling voor de voorschotfacturen uitgewerkt volgens artikel 37, j, van de derde elektriciteitsrichtlijn (toezicht op tarieven voor huishoudelijke afnemers, inclusief systemen van vooruitbetaling...) en dat gebaseerd is op de volgende principes:

- Berekening van de voorschotfactuur op basis van het laatst gekende jaarverbruik of door de consument medegedeelde jaarverbruik en op basis van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de datum van afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan. Hierbij wordt tevens voorzien dat zowel de verbruiker als de leverancier kunnen vragen om de bedragen van de voorschotten of tussentijdse facturen aan te passen indien het verbruik of de prijzen respectievelijk 20 % lager

plan tarifaire le plus favorable compte tenu du dernier schéma de consommation connu ou du schéma de consommation communiqué par le consommateur au fournisseur.

Cette disposition est également prévue dans la troisième directive électricité, à l'article 3, point 3 (droit d'être approvisionnés en électricité d'une qualité définie, et ce à des prix raisonnables, aisément et clairement comparables, transparents et non discriminatoires), à l'article 3, point 5, b (les clients ont le droit de recevoir toutes les données pertinentes concernant leur consommation) et à l'article 36, point h, et contribue donc à la compatibilité des processus d'échange des données nécessaires au changement de fournisseur.

Au point 2° de cet article, un règlement est élaboré pour les factures d'acompte conformément à l'article 37, j de la troisième directive électricité (surveillance des prix facturés aux clients résidentiels, y compris les systèmes de paiement anticipé ...) et reposant sur les principes suivants :

- Calcul de la facture d'acompte sur la base de la dernière consommation annuelle connue ou de la consommation annuelle communiquée par le consommateur et sur la base des prix et tarifs tels que d'application à la date de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle. Il est également prévu que tant le consommateur que le fournisseur peuvent demander l'adaptation des montants des acomptes ou des factures intermédiaires si la consommation ou les prix s'avèrent

dan wel hoger uitvallen dan voorzien bij het afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan.

- Aanrekening van de voorschotfacturen of tussentijdse facturen beperkt tot de periode van levering om te vermijden dat tussen de datum van afsluiten van het contract en de daadwerkelijke levering er al reeds voorschotten worden aangerekend en de consument tweemaal voorschotten moet betalen bij zowel de vorige als bij de nieuwe leverancier. Eenzelfde effect zal worden bereikt bij het veranderen van leverancier en de vorige leverancier geen voorschotfacturen meer mag aanrekenen zodra de levering is gestopt en er nog geen slotfactuur is opgesteld.
- Geen aanrekening van voorschotten tijdens de maand waarin tevens de verbruiksfactuur of de slotfactuur moet worden betaald om te vermijden dat consumenten tijdens dezelfde maand worden geconfronteerd met dubbele betalingen waarbij zelfs bij het risico bestaat dat de tijdens de maand van verbruiksfactuur opgestelde voorschotfacturen slechts worden afgerekend bij het opstellen van de volgende jaarlijkse verbruiksfactuur en er dus aan de leverancier een renteloze lening wordt toegestaan.
- De niet-naleving van de voormelde principes zal aanleiding geven tot de annulering van de voorschotten of tussentijdse facturen en de rechtzetting van de geannuleerde voorschotten of tussentijdse facturen waarbij aan de consument de mogelijkheid wordt geboden om de factuur tot rechtzetting te betalen in afbetalingstermijnen die gelijklopend zijn met het aantal geannuleerde

respectivement de 20 % inférieurs ou supérieurs aux valeurs prévues lors de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle.

- Imputation des factures d'acompte ou factures intermédiaires limitée à la période de livraison afin d'éviter qu'entre la date de la conclusion du contrat et la livraison effective, des acomptes aient déjà été imputés et que le consommateur doive payer deux fois des acomptes, à savoir à la fois à l'ancien fournisseur et au nouveau. Un même résultat sera atteint en cas de changement de fournisseur car l'ancien fournisseur ne pourra plus imputer de factures d'acompte dès la cessation de la livraison et dans l'attente de l'établissement de la facture de clôture.
- Pas d'imputation d'acomptes pendant le mois au cours duquel la facture de consommation ou la facture de clôture doit être payée afin d'éviter que les consommateurs soient confrontés au cours du même mois à des doubles paiements leur faisant même courir le risque que les factures d'acompte établies au cours du mois de la facture de consommation ne soient décomptées que lors de l'établissement de la suivante facture de consommation annuelle et qu'il soit ainsi accordé au fournisseur un prêt sans intérêts.
- Le non-respect des principes susmentionnés entraînera l'annulation des acomptes ou factures intermédiaires et la rectification des acomptes ou factures intermédiaires annulées, assorties de la possibilité pour le consommateur de payer la facture rectificative en mensualités correspondant au nombre de factures d'acompte annulées.

voorschotfacturen.

3° Om een einde te maken aan de juridische onzekerheid met betrekking tot de verjaring van energiefacturen en energieschulden die daaruit voortvloeien, wordt hier de jurisprudentie van de laatste jaren hernomen waarbij energiefacturen verjaren na verloop van vijf jaren. Sinds jaren bestaat er immers discussie omtrent de verjaring van energiefacturen waarbij op basis van het burgerlijk wetboek wordt verwezen naar verjaringstermijnen van één jaar, vijf jaar, tien jaar en zelfs dertig jaar.

Sinds de arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 en 17 januari 2007 en van het Hof van Cassatie van 25 januari 2010 wordt immers algemeen aanvaard dat periodieke schulden voor water, elektriciteit, aardgas of telecommunicatie verjaren na verloop van vijf jaren (artikel 2277 Burgerlijk Wetboek). Die schulden worden gekwalificeerd als periodiek terugkerende schulden, die hun oorsprong vinden in eenzelfde rechtsgrond (bv. telefoonabonnement of leveringsovereenkomst voor elektriciteit of aardgas).

Deze regeling zal zowel gelden voor leveranciers en distributienetbeheerders en de datum vanaf wanneer de vijfjarige verjaringstermijn wordt berekend, start vanaf de eerste dag waarop de gefactureerde leveringen plaats vonden. Deze startdatum wordt gekozen om iedere operator het nodige te laten doen om onrechtmatige verbruiksafname of verbruiksafname zonder contract tijdig op te sporen en te vermijden dat aan consumenten een (verkeerdelijk) verbruik wordt aangerekend waarvan zij geen kennis hebben mogen vernemen vanwege

3° Afin de mettre un terme à l'incertitude juridique relative à la prescription des factures d'énergie et des dettes qui en découlent, cet article reprend la jurisprudence des dernières années, selon laquelle les factures d'énergie sont frappées de prescription au bout de cinq ans. Il existe en effet depuis des années une discussion au sujet de la prescription des factures d'énergie, le Code civil faisant référence à des délais de prescription d'un an, cinq ans, dix ans et même trente ans.

Depuis les arrêts de la Cour constitutionnelle du 19 janvier 2005 et du 17 janvier 2007 ainsi que de la Cour de cassation du 25 janvier 2010, il est en effet généralement admis que les dettes périodiques relatives à l'eau, à l'électricité, au gaz naturel ou aux télécommunications sont frappées de prescription au bout de cinq ans (article 2277 du Code civil). Ces dettes sont qualifiées de dettes périodiques, qui trouvent leur origine dans un même fondement juridique (ex. abonnement téléphonique ou contrat de livraison d'électricité ou de gaz naturel).

Ce règlement vaudra tant pour les fournisseurs que pour les gestionnaires des réseaux de distribution et la date à partir de laquelle le délai de prescription de cinq ans sera calculé est le premier jour des livraisons facturées. Cette date de prise d'effet est choisie afin de permettre à chaque opérateur de faire le nécessaire pour détecter à temps toute consommation illégitime ou consommation sans contrat et d'éviter qu'il ne soit imputé aux consommateurs une consommation (erronée) dont ils n'ont pas pu être informés par le gestionnaire du réseau

de distributienetbeheerder of de leverancier.

4° De passende rechtszekerheid wordt tevens geboden aan de consumenten door te voorzien dat rechtzettingen van facturen in het voordeel van de consument retroactief kunnen doorgevoerd worden wanneer zij door de consument aan de leverancier of de netbeheerder worden medegedeeld in de periode van vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarin de fouten door de leverancier of de netbeheerder gebeurden en er dus rechtzettingen van die fouten nodig zijn. Momenteel bestaat er enkel een regeling in het consumentenakkoord die maakt dat wanneer leveranciers fouten maken deze enkel kunnen worden rechtgezet indien er binnen de twaalf maanden een bezwaar of betwisting wordt geformuleerd vanaf de uiterste betaaldatum van de factuur behalve wanneer de rechtzetting te wijten is aan derde partijen, zoals netbeheerders. Voor de laatste geldt dan weer een rechtzettingstermijn van twee jaar vanaf de laatste meteropname zoals voorzien in de betreffende gewestelijke technische reglementeringen. Deze rechtzettingstermijnen (rechtzetting van de laatste factuur en de leveringsperiode die daarmee overeenstemt door de leverancier en rechtzetting van verkeerde meetgegevens gedurende twee jaar vanaf de laatste meteropname door netbeheerders) dienen tot bescherming van de consument wanneer de leverancier of netbeheerder in het nadeel van de consument respectievelijk een fout in de facturatie of de meetgegevens ten nadele van de consument hebben begaan. Deze rechtzettingstermijnen gelden evenwel niet indien er fouten gebeuren in het voordeel van de consument zoals het vergeten facturen van correcte meterstanden of schattingen, kortingen, juiste (sociale) tarieven, gratis kWh (in

de distribution ou le fournisseur.

4° La sécurité juridique requise est également offerte aux consommateurs en prévoyant que les rectifications de factures à l'avantage du consommateur puissent être effectuées avec effet rétroactif lorsque les erreurs sont notifiées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans un délai de cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture dans laquelle des erreurs ont été commises par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau et nécessitant donc des rectifications. Actuellement, il existe seulement un règlement prévu dans l'accord de consommation, selon lequel les erreurs commises par les fournisseurs ne peuvent être rectifiées que si une objection ou une contestation est formulée dans les douze mois à compter de la date ultime de paiement de la facture, sauf lorsque la rectification est due à des tierces parties, par exemple les gestionnaires de réseau. Dans ce dernier cas, on applique un délai de rectification de deux ans à dater du dernier relevé des compteurs comme prévu dans les réglementations techniques régionales en la matière. Ces délais de rectification (rectification de la dernière facture et de la période de livraison correspondante par le fournisseur et rectification de données de mesure erronées pendant deux ans à compter du dernier relevé des compteurs par les gestionnaires de réseau) sont destinés à protéger le consommateur lorsque le fournisseur ou le gestionnaire de réseau a commis une erreur préjudiciant le consommateur, respectivement dans la facturation ou dans les données de mesure. Ces délais de rectification ne s'appliquent toutefois pas si des erreurs sont commises à l'avantage du consommateur, par exemple l'oubli de facturer des relevés de compteurs corrects ou estimations, des réductions, des tarifs (sociaux) exacts, des kWh gratuits (en

Vlaanderen), .... In dat geval dient de rechzettingstermijn te worden gehanteerd die van toepassing is in de toepasselijke reglementering waarbij in casu wordt voorzien dat in geval van toepasselijke reglementering geen termijn voorziet, een termijn van vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief kan worden aangemerkt.

Deze bepalingen inzake rechtszekerheid zijn voorzien in artikel 3, punt 7 (de lidstaten waarborgen een hoog niveau van consumentenbescherming, met name met betrekking tot de transparantie van contractvoorwaarden, algemene informatie en mechanismen voor geschillenbeslechting) van de derde elektriciteitsrichtlijn en uiteraard ook in bijlage 1 bij die richtlijn, inzonderheid punt 1, g (eindafnemers hebben toegang tot de universele dienstverlening en worden in kennis gesteld van hun rechten in verband met universele dienstverlening).

Flandre), ... Dans ce cas, il y a lieu d'appliquer le délai de rectification applicable dans la réglementation en vigueur en la matière, sachant qu'il est prévu en l'occurrence que si la réglementation applicable ne prévoit aucun délai, un délai de cinq ans de rétroactivité peut être qualifié de raisonnable et objectif.

Ces dispositions relatives à la sécurité juridique sont prévues à l'article 3, point 7 (les Etats membres garantissent un niveau de protection élevé des consommateurs, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges) de la troisième directive électricité, et naturellement également à l'annexe 1 à cette directive, en particulier au point 1, g (les clients finals ont accès au service universel et sont informés de leurs droits en matière de service universel).