

Recommandation générique du Service de Médiation de l'Énergie

Obligations des fournisseurs d'énergie de facturer à temps

Les délais pour l'élaboration d'une facture énergétique sont différents pour chaque région.

En Flandre, un délai de six semaines s'applique pour un décompte annuel (à compter du relevé périodique du compteur) ou pour un décompte suite à une rectification d'un relevé de compteur ou à la mise hors service d'un point d'accès.

En Flandre, ce délai est limité à quatre semaines pour l'établissement d'une facture finale suite à un changement de fournisseur, un changement de client ou un déménagement.

En Wallonie, un délai décretaal de 60 jours pour le décompte annuel après un relevé périodique du compteur pour tous les fournisseurs d'énergie actifs en Région wallonne et de six semaines pour un changement de fournisseur s'applique comme le prévoit l'accord dit consommateurs pour les consommateurs du marché libre de l'électricité et du gaz et ne s'applique donc qu'aux fournisseurs d'énergie qui ont signé l'accord consommateurs ⁽¹⁾.

Dans la Région bruxelloise, il n'y a qu'un délai de six semaines pour un changement de fournisseur car ce délai est prévu dans l'ordonnance du 19 juillet 2001 pour tous les fournisseurs d'énergie actifs dans la Région bruxelloise et dans l'accord consommateurs pour les fournisseurs d'énergie qui l'ont signé ⁽¹⁾.

Pour les autres situations (relevé annuel du compteur, correction des données du compteur, mise hors service d'un point d'accès, facturation finale en cas de changement ou de déménagement du client), aucun délai n'est prévu par la réglementation bruxelloise.

¹ (mise à jour source SPF Économie) L'accord a été signé par 18 fournisseurs actifs ou potentiellement actifs sur le marché résidentiel.

Depuis lors, compte tenu des fusions, des retraits du marché, des retraits de l'accord et du manque d'activité dans l'offre résidentielle, seuls huit fournisseurs sont effectivement impliqués dans l'accord :

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| 1) Antargaz Belgium s.a./n.v. | 5) TotalEnergies (Lampiris s.a./n.v.) |
| 2) Aspiravi s.a./n.v. | 6) Luminus s.a./n.v. |
| 3) Eneco Belgium s.a./n.v. | 7) Mega (Power Online s.a./n.v.) |
| 4) Engie Electrabel s.a./n.v. | 8) Trevion s.a./n.v. |

Les sept signataires suivants :

- n'ont jamais été actifs sur le marché résidentiel :
Comfort Energy, Elindus, Eoly Colruytgroup Energy, Gas Natural Fenosa (Naturgy).
- ou ne sont plus actifs sur ce marché :
Belpower International, Direct Energy Belgium (Poweo), ENI Gas&Power, Essent Belgium s.a./n.v.,
Watz bvba / sprl

Octaplus Energie s'est retiré de l'accord depuis le 30 juin 2020.

Un certain nombre de fournisseurs tels qu'Elegant, Ebem et Ecopower n'ont pas signé l'accord consommateurs, mais se sont engagés à le respecter. Les nouveaux fournisseurs tels que Bolt Energie, Energie.be et Dats 24 n'ont pas encore signé l'accord.

Que faire si le fournisseur d'énergie ne respecte pas ces délais pour l'établissement des factures ?

Au niveau régional, les régulateurs de l'énergie (VREG en Flandre, CWaPE en Wallonie et BRUGEL à Bruxelles) peuvent agir dans le cadre de leurs compétences et, si nécessaire, imposer des amendes aux entreprises énergétiques qui ne respectent pas les réglementations régionales et les délais d'établissement d'une facture.

Au niveau fédéral, aucune sanction légale n'est prévue en cas de non-respect de l'accord consommateurs, en l'occurrence le délai de six semaines pour l'établissement d'une facture finale à la suite d'un changement de fournisseur.

Pour le respect de ce délai de six semaines, seule la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie peut intervenir au niveau fédéral, car ce service veille, entre autres, au respect des dispositions de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Que faire si le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur d'énergie ?

Les fournisseurs d'énergie qui ont signé l'accord consommateurs s'engagent dans leurs conditions contractuelles à prévoir « *en faveur du consommateur, les indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur d'énergie suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur d'énergie* ».

Le respect de ce délai de six semaines ressort également de la compétence de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, car ce service veille, entre autres, au respect des dispositions de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Le taux d'intérêt légal pour l'année 2022 est de **1,50 %**. (Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, transposant la directive 2000/35/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 juin 2000).

Selon l'accord consommateurs, si la facturation tardive n'a pas été causée par le fournisseur d'énergie, cette compensation financière ne s'applique pas. Cela peut être le cas, par exemple, lorsque le fournisseur lui-même n'a pas reçu ou a reçu tardivement des données de compteur pour l'établissement de la facture d'énergie de la part du gestionnaire du réseau de distribution (suite au relevé annuel des compteurs ou à un changement de fournisseur) ou de la part de l'utilisateur du réseau de distribution, en l'occurrence le client (suite à un changement de client, un décès ou un déménagement).

Cela peut également être dû à la nouvelle plateforme centrale de données (également appelée MIG 6 ou Atrias) que le secteur belge de l'électricité et du gaz a mise en service entre le 1er novembre et la fin décembre 2021. Cette plateforme promet d'offrir de nombreux avantages aux clients et de faciliter la transition énergétique grâce à de nouvelles possibilités. Pendant la phase de transition au cours des mois de novembre et décembre 2021, des perturbations limitées ont été ressenties par certains clients, mais le Service de Médiation note que ces perturbations n'ont pas été complètement éliminées à la fin de 2022. Il s'agit généralement d'un retard dans le traitement de certains processus tels que les déménagements, les changements de fournisseurs, la préparation

et l'envoi tardifs des factures d'acompte, des factures finales et des factures de décompte, etc.

Toutefois, lorsque le fournisseur d'énergie fait valoir que le remboursement tardif d'un crédit ou la facturation tardive est dû à d'autres parties, telles que le gestionnaire du réseau de distribution ou la plateforme de données Atrias, le Service de médiation préconise que cette compensation soit organisée par et entre les parties du marché concernées elles-mêmes, à savoir le fournisseur d'énergie et le gestionnaire du réseau de distribution ou Atrias sans que le consommateur ait à en supporter les conséquences ou puisse ou doive intervenir lui-même dans ce domaine.

Réciprocité des clauses pénales

Aujourd'hui, les conditions générales de fourniture d'énergie aux consommateurs prévoient des sanctions financières qui s'appliquent spécifiquement lorsque le client ne paie pas une facture ou ne la paie pas à temps. En pratique, il s'agit principalement des sanctions suivantes :

- la facturation de frais (forfaitaires) pour l'envoi du rappel et de la mise en demeure ;
- l'imputation de plein droit des intérêts de retard ;
- une indemnité forfaitaire (souvent un pourcentage du montant dû, avec un certain montant comme minimum), généralement due dès la remise du dossier de recouvrement à un professionnel du recouvrement (huissier, avocat, agence de recouvrement...).

Ces clauses sont des clauses pénales. En ce qui concerne les clauses de ce type dans les contrats entre entreprises et consommateurs, l'article VI, 83, 17° du Code de droit économique (la « liste noire » des clauses abusives) prévoit une interdiction si elle ne prévoit pas une indemnisation « équivalente » aux frais de l'entreprise défaillante. C'est pourquoi les conditions générales des fournisseurs d'énergie prudents mentionnent, généralement en termes assez généraux, ce principe de réciprocité. Il doit être clair que le dépassement du délai d'émission d'une facture a des répercussions financières pour le client de l'énergie (tant dans le cas où le client de l'énergie serait redevable d'une somme que lorsqu'il s'agit d'une note de crédit). Il convient donc de reconnaître l'application du principe de réciprocité en cas de facturation tardive et d'en préciser l'indemnisation.

Recommandations du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation formule les recommandations suivantes aux fournisseurs d'énergie qui subissent des retards dans l'établissement des factures d'énergie pour le décompte annuel, le décompte suite à une rectification des données d'un compteur ou la mise hors service d'un point d'accès ou pour les factures finales suite à un changement de fournisseur, un changement de client ou un déménagement.

En cas de retard dans l'établissement du décompte (annuel) ou de la facture finale.

« Outre le taux d'intérêt légal en cas de droit au remboursement par le fournisseur d'énergie, le client ou ex-client a droit à une compensation financière en cas de facturation tardive d'un décompte (final) si le délai d'établissement d'une facture d'énergie est dépassé. » De même qu'un client est désormais soumis à une indemnisation contractuellement définie - par exemple de 7,5 ou 8 euros en cas de rappel - s'il paie en retard, le fournisseur doit une indemnité du même montant au client d'énergie en cas de facturation tardive et, plus précisément, pour chaque mois entamé où les délais prévus dans ou en application des décrets ou ordonnances régionaux ou le délai prévu dans l'accord consommateurs (6 semaines après un changement de fournisseur) sont dépassés.

En cas d'établissement tardif d'une facture d'acompte

En cas de retard dans l'établissement et l'envoi des factures d'acompte mensuelles ou trimestrielles, le client a droit à une compensation financière égale par mois entamé et par facture d'acompte établie et envoyée en retard.

En outre, pour le paiement des factures d'acompte non contestées qui ont été établies ou envoyées tardivement, le fournisseur propose, sur simple demande du client, un plan d'échelonnement gratuit dont les tranches correspondent aux mois de retard dans l'établissement des factures d'acompte.

Ces recommandations s'appliquent également aux clients finaux professionnels dont la consommation annuelle maximale est de 100 000 kWh d'électricité ou de 100 000 kWh de gaz naturel, car les délais pour l'établissement d'une facture s'appliquent également à ces clients finaux et le Service de Médiation demande depuis des années que l'accord consommateurs s'applique également à ces PME dans le domaine de l'énergie.

Explication :

L'accord consommateurs ne prévoit actuellement que peu de mesures de recours en cas de problèmes dans la relation client dus à diverses raisons imputables au fournisseur d'énergie. Pourtant, de telles mesures « de recours » sont prévues depuis des années dans les directives européennes sur l'électricité et le gaz naturel.

Concernant les délais pour le décompte final, les conditions générales des fournisseurs prévoient qu'un décompte final soit établi chaque année, à moins que le fournisseur n'ait pas reçu les données de comptage. Toutefois, ces mêmes conditions générales ne contiennent habituellement pas la moindre disposition spéciale précisant ce qui doit arriver lorsque cette obligation n'est pas respectée.

Le Service de Médiation reçoit régulièrement des plaintes relatives à des factures de décompte qui ne sont envoyées qu'après une longue période en raison de problèmes de facturation internes du fournisseur, ou plus récemment à cause de la nouvelle plateforme de données. Son impact n'est pas négligeable, surtout en cette période de crise énergétique sans précédent où les prix de l'énergie sont élevés et volatils. Une facture (finale) tardive augmente soudainement les frais liés à l'énergie du consommateur, qui reste tenu entre-temps de payer les factures en cours. Cette pratique va par ailleurs totalement à l'encontre de l'intention poursuivie par le système de facturation actuel, qui vise une répartition optimale des obligations de paiement en matière de dettes énergétiques.

En outre, une facturation tardive réduit les possibilités du consommateur de contester certains éléments de la facture, notamment en ce qui concerne la révision éventuelle des données de mesure mentionnées, ou encore faire valoir ses droits à une prime fédérale de chauffage de 100 € ou au forfait de base énergie à partir de novembre 2022.

Que faire si le fournisseur d'énergie ne suit pas la recommandation ?

Le fournisseur d'énergie a 30 jours pour répondre à une recommandation non contraignante du Service de Médiation.

S'il ne suit pas la recommandation, il doit en donner les raisons mais la recommandation ne peut être imposée par le Service de Médiation.

De son côté, le Service de Médiation a également déjà signalé ce problème de facturation tardive à l'Inspection économique et aux régulateurs régionaux de l'énergie concernés.

Enfin, si on opte pour une procédure judiciaire, ce qui est toujours possible pendant ou après une procédure de médiation alternative, le juge de paix du lieu de résidence ⁽²⁾ sera compétent.

Pour plus d'informations, veuillez contacter votre correspondant qui est en copie de ce message.

Cordialement,

² Le juge de paix est compétent pour toutes les demandes dont le montant ne dépasse pas 5.000 € (art. 590 du Code judiciaire, ci-après dénommé C. jud.) et pour les créances supérieures à ce montant, le tribunal de première instance est compétent (art. 568, premier alinéa C. jud.).

Toutefois, lorsque la créance émane d'un fournisseur d'énergie à l'encontre d'une personne physique qui n'utilise pas l'énergie pour sa propre entreprise, pour le paiement de factures dans le cadre de la fourniture d'électricité, de gaz ou de chaleur, le juge de paix est toujours compétent, quel que soit le montant de la créance (art. 591, 25° C. jud.). Dans ce cas, le fournisseur doit également toujours porter la demande devant le tribunal du domicile du défendeur ([Art. 628](#), 25° C. jud.).

Eric Houtman
Médiateur de l'Énergie

Position de Mega

Par le courrier du 20 janvier 2023, Mega nous a informés qu'elle n'était pas d'accord avec la recommandation générique, en invoquant les raisons suivantes, que nous reprenons point par point.

Atrias

Mega fait tout d'abord référence à des problèmes chez Atrias. Il s'agit d'une société à laquelle participent les gestionnaires de réseaux de distribution de notre pays et qui a un rôle de soutien, notamment dans l'organisation de l'échange de données entre les entreprises énergétiques (comme la transmission des relevés de compteurs aux fournisseurs en vue de l'établissement des factures d'énergie, l'échange de données en cas de changement de fournisseur, de déménagement, etc.).

Position de Mega

« Cependant, nous ne pouvons pas accepter votre recommandation et la justification qui y est citée pour les raisons suivantes.

Les fournisseurs eux-mêmes demandent également que les problèmes chez Atrias soient résolus au plus vite. Ils ont soulevé cette question à plusieurs reprises avec Atrias, les gestionnaires de réseaux de distribution et les régulateurs. Le rôle des fournisseurs au sein d'Atrias est toutefois limité. Les fournisseurs participent aux discussions dans le cadre de la concertation de marché, mais n'ont en fin de compte aucun pouvoir pour déterminer à quoi Atrias doit consacrer ses moyens en priorité. Les possibilités des fournisseurs sont également limitées en ce qui concerne les gestionnaires de réseaux de distribution. Enfin, l'accord consommateurs stipule aussi explicitement ce qui suit : « Le fournisseur d'énergie n'est pas tenu de verser une compensation pour les problèmes techniques ou les actions dont des tiers sont responsables. » Nous ne pouvons donc pas accepter que Mega assume la responsabilité des problèmes imputables à Atrias ou aux gestionnaires de réseau de distribution et doive donc prévoir une compensation pour laquelle Mega n'a aucune raison de se retourner contre les parties responsables. »

Réponse du Service de Médiation de l'Énergie

Mega minimise fortement le rôle des fournisseurs d'énergie dans l'échange de données entre les entreprises d'énergie. Atrias a en effet été mis en place par les gestionnaires de réseaux de distribution, mais pour le bon fonctionnement de l'échange de données, des accords ont été passés avec les fournisseurs d'énergie, dont Mega, qui ont donné leur accord à ce sujet. Ces mêmes fournisseurs d'énergie ont évidemment un rôle extrêmement important dans l'échange de données. En tout cas, il ne faut pas avoir l'impression que les erreurs dans l'échange de données seraient uniquement imputables à l'entreprise Atrias. En outre, si un fournisseur souhaite invoquer la force majeure en se référant à Atrias, il doit également être en mesure de prouver cette force majeure.

Mais ce n'est pas tout. Un fait important est que le marché de l'énergie implique plusieurs entreprises et instances, mais le client de l'énergie n'a un accord qu'avec le fournisseur d'énergie. En ce qui concerne les droits et obligations mutuels découlant des contrats de fourniture d'énergie, le consommateur n'a que le fournisseur d'énergie comme point de contact. Ces droits et obligations comprennent l'obligation pour le fournisseur de facturer en temps voulu. Pour le client de l'énergie, il est totalement impossible de contrôler où s'est produite une éventuelle erreur dans l'échange de données et à qui elle doit être attribuée. Par conséquent, il est à la fois juridiquement et équitablement défendable que le fournisseur assume l'attribution de l'indemnisation.

La référence à la disposition de l'accord consommateurs « *Le fournisseur d'énergie ne sera redevable d'aucun dédommagement pour les problèmes techniques ou les actes dont des tiers sont responsables* » se trouve dans la section relative aux sanctions civiles en cas de violation des dispositions de l'accord consommateurs en ce qui concerne les contrats conclus en dehors de l'entreprise et par téléphone. Par conséquent, cette disposition n'est pas pertinente en cas de facturation tardive.

Enfin, Mega ne précise pas - et reste dans le flou - quant à ce qui l'empêcherait de réclamer des compensations auprès des parties responsables.

Principe de réciprocité des clauses d'indemnité d'inexécution.

Position de Mega

« Mega a prévu le principe de réciprocité pour les consommateurs dans ses conditions générales, conformément à l'accord consommateurs. Si le consommateur demande l'application de la réciprocité, Mega l'autorisera mais aux mêmes conditions que celles auxquelles elle est tenue. La proposition incluse dans la recommandation va au-delà de l'application du principe de réciprocité. »

La clause 7.12 des conditions générales de Mega prévoit divers frais et commissions que l'entreprise peut facturer au consommateur en cas de retard de paiement au titre de ces dernières. Cette longue énumération est suivie de la mention « Le consommateur, pour sa part, peut également invoquer le bénéfice de cette disposition à l'encontre de Mega, dans les mêmes conditions, si celle-ci manque à son obligation principale par suite d'une faute, sauf cas de force majeure ou de circonstances qui ne sauraient lui être imputables. »

Le Code de Droit économique réfère par contre dans son article VI.83, 17° des clauses dans les contrats entre les entreprises et les consommateurs qui visent à « déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes ». Dans ce cas, il est question d'un droit à une indemnisation « aux mêmes conditions », mais à une « indemnisation équivalente » si l'entreprise « est en défaut ». Par conséquent, la mention dans les conditions générales de Mega de la réciprocité de l'indemnisation est trop restreinte. La réciprocité exige que toute clause de dommages et intérêts qui réfère la défaillance d'un consommateur soit également assortie d'une clause de dommages et intérêts pour une défaillance comparable de l'entreprise (Bruxelles, 12 février 2001, Jaarboek Handelspraktijken 2001, 274 ; Gand 4 janvier 2021, NJW 2012, 70).

Application aux clients de l'énergie qui sont des PME

Position de Mega

« Rendre l'accord consommateurs tout bonnement applicable aux PME n'est, à notre avis, ni possible ni souhaitable étant donné que tout ne peut pas être simplement traduit pour les PME (pensez, par exemple, aux règles sur les déménagements). De plus, compte tenu de sa nature professionnelle, une PME aura besoin de moins de protection qu'un consommateur. »

En effet, si l'accord consommateurs est rendu applicable aux PME, il se peut que certaines dispositions nécessitent un régime adapté. Toutefois, aux fins de la présente recommandation générique, il est seulement préconisé que l'indemnisation proposée pour l'établissement tardif des factures s'applique également aux PME. En tout cas, Mega ne précise pas pourquoi il faut « moins de protection » dans ce domaine pour les indépendants, par exemple, que pour un consommateur.

La proposition de Mega

Malgré le rejet de la recommandation générique, Mega formule elle-même une proposition (limitée) concernant l'indemnisation en cas de facturation tardive, que nous évaluons en détail ci-dessous dans son intégralité, mais que nous avons modifiée après explication orale afin que toutes les indemnisations éventuelles s'appliquent à toutes les plaintes déposées, tant auprès du Service de Médiation que de Mega elle-même. Dans cette proposition il y est question de MIG 6 : il s'agit du système de données développé par Atrias en vue d'organiser l'échange de données par les entreprises d'énergie, qui est entré en vigueur à l'automne 2021.

« À titre exceptionnel, en raison des problèmes causés par la confluence de la crise énergétique et de la mise en service de la MIG 6, nous acceptons de prévoir les compensations décrites ci-dessous pour couvrir les éventuels dommages subis par les clients affectés pour les plaintes soumises à votre service, qui concernent les décomptes où la cause du retard est imputable à Mega et qui se rapportent aux fournitures en 2021, 2022, 2023 :

- 10 € : Si le délai légal pour préparer le décompte décrit dans la réglementation régionale ou dans l'accord consommateurs est expiré (en utilisant un maximum de 60 jours pour les situations pour lesquelles aucun délai n'est prévu dans la réglementation), ou*
- 20 € : Si ce délai légal de préparation du décompte est dépassé de plus de 3 mois. Ici, le délai « légal » est également plafonné à 60 jours si la réglementation ne prévoit pas de délai pour la préparation du décompte.*

- *Si le décompte établi après les délais légaux s'élève à un montant en faveur du consommateur, le client aura droit à des intérêts légaux à partir du moment où le délai légal a expiré jusqu'à la date de paiement du décompte en question.*

Pour la raison décrite ci-dessus, si une facture d'acompte est établie avec un délai minimum d'un mois après la période de fourniture à laquelle l'acompte se rapporte, nous sommes également disposés, à titre exceptionnel, à accorder sans frais au client un plan de paiement pour cette facture d'acompte. »

En ce qui concerne les délais de préparation des factures de décompte et des factures finales, nous renvoyons au préambule de notre recommandation générique, dans lequel nous mentionnons brièvement les réglementations applicables pour chaque région.

Nous notons que le champ d'application du régime de compensation proposé est fortement limité aux cas où la cause du retard est imputable à Mega. À cet égard, le client d'énergie est en position de faiblesse, car il lui est impossible dans la plupart des cas d'identifier cette cause.