AVIS 12.004

Sur **"l'aboutissement de l'accord sectoriel "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz"**

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

1er octobre 2012

I. Introduction

Les articles 5, §2/2 et 10, §11/2 de la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (Moniteur belge du 3 septembre 2012) déterminent que, sur proposition du Ministre compétent pour l'Energie et du Ministre compétent pour la protection des Consommateurs, les dispositions formulées dans l'accord sectoriel "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" pour le 1er janvier 2013 soient complétées, de sorte que les points suivants, entre autres, soient réglés:

a) l'introduction de la faculté pour le consommateur d'exclure les factures de clôture et de décompte de la domiciliation bancaire éventuelle ;

b) la communication au consommateur de chaque modification des conditions du contrat à son détriment d'une telle façon que son attention y soit attirée explicitement en indiquant que ce changement lui octroie le droit de mettre fin au contrat dans un délai raisonnable sans préavis et sans frais.

Si les modifications à l'accord ne sont pas adoptées au terme du délai fixé à l'alinéa 1er, le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, les obligations qui incombent fournisseurs d'électricité en matière de protection des consommateurs

Dans le marché de l'électricité et du gaz, un accord a été conclu dans les années 2004 et 2005 qui vise à une "protection supplémentaire du consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" (ci-après, l'Accord). Il est entré en vigueur en 2006 et une première fois complété en 2008. Il s'agit d'un accord entre les entreprises d'énergie (les fournisseurs) qui proposent de l'éléctricité et/ou du gaz naturel au consommateur. En outre, un code de conduite (ci-après Code de conduite) est annexé à l'accord. Le Code de conduite porte sur la "vente en dehors de l'entreprise" et "la vente à distance".
L'Accord même contient des règles qui peuvent être considérées comme des règles de conduite. Ces règles et le Code de conduite doivent ensemble être considérés comme un code de conduite.

Ce code de conduite a vu le jour après des discussions entre des fournisseurs, des représentants des consommateurs, des représentants des autorités de régulation et le Ministre de la Protection des Consommateurs.

L'Accord et le Code de conduite lient ceux qui ont conclu l'Accord et accepté le Code de conduite. Les fournisseurs contribueront également à la publication des règles de l'Accord et du Code de conduite.

Le Préambule de l'Accord porte en outre que les dispositions de cet accord sont considérées comme des usages honnêtes en matière commerciale au sens de la Loi sur les pratiques commerciales et la protection des consommateurs (à présent la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques commerciales et la protection des consommateurs).
Sans que l'autorité elle-même soit partie à l'Accord, l'Accord énonce que la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie veille à l'application correcte de cet accord et du Code de conduite joint en annexe.

Les infractions à l'Accord et au Code de conduite peuvent en outre être qualifiées de pratiques commerciales déloyales ou de clauses abusives.

Bien que le Service de Médiation de l'Energie, vu sa création le 21 janvier 2010, ne soit pas impliqué dans la mise en oeuvre de l'Accord et que le contrôle de son respect soit attribué à la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie, le Service de Médiation est persuadé que le traitement journalier de litiges relatifs au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz a permis de relever un certain nombre de lacunes dans l'Accord qui selon le Service de Médiation peuvent dès lors être réparées ou complétées dans le cadre de l'aboutissement de l'Accord dont question.

Monsieur le Secrétaire d'Etat à l'Energie trouvera ci-dessous un certain nombre de propositions visant à l'adaptation/ajouts de l'Accord ainsi que les remarques qui s'y rapportent :

Ces propositions trouvent leur origine en tout ou en partie dans :

- Les dispostions légales de la loi du 25 août 2012 précitée, à savoir les articles 5 et 10 qui instaurent des obligations en matière de facturation pour les fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel (articles 5, §2/1 et 10, §11/1) et qui fixent des règles relatives au changement de fournisseur d'énergie (articles 5, §2/3 et 10, §11/3);

- L'avis politique du Service de Médiation N° 10.002 du 24 janvier 2011 (http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/avis10002.pdf), l'avis politique à la Commission Parlementaire de l'Economie du 11 mars 2011 : (http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/Avis-Commission-Parlementaire-de-l-Economie-FR.pdf) et l'avis politique relatif au troisième paquet énergie tel qu'envoyé le 25 octobre 2011 à la Commission Parlementaire de l'Economie (http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/SME-avis-troisieme-paquet-energie-25-10-11.pdf)

- La concertation que le Service de Médiation entretient règulièrement dans le cadre du groupe de concertation permanent avec les régulateurs et administrations concernés à à savoir, les Directions générales Energie, Controle et Médiation, Régulation et Organisation du Marché du SPF Economie, le régulateur fédéral CREG, et les régulateurs régionaux VREG, BRUGEL et CWaPE. Il convient également de remarquer que les propositions d'adaptations/d'ajouts du Service de Médiation

tiennent bien compte d'un certain nombre de remarques du groupe de concertation permanente sans que les propositions ne puissent être considérées comme le résultat unanime de ce groupe de travail. Sur certains sujets, il demeure en effet des divergences de vue entre les différents représentants de sorte qu'une proposition unanime au sujet des adaptations/ajouts à l'Accord n'a pas été possible. En dépit de cela, le Service de Médiation est d'avis que, pour les propositions ci-dessous, il existe tout de même un consensus auprès des régulateurs et administrations concernés pour les communiquer et le Service de Médiation est conscient du fait qu'il n'a pas de tâche ou de mission régulatoire ou réglementaire comme c'est bien le cas des administrations et régulateurs mentionnés.

- Les conclusions de la Table Ronde/débat "A votre service. Vers une politique énergétique plus favorable au consommateur" que la Direction générale Energie du SPF Economie a organisée avec le Service de Médiation le 8 décembre 2011 et qui a donné lieu à bon nombre de recommandations politiques (voir le document via : http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/Conclusions_table_ronde_08122011.pdf)

- L'avis N° 30 du 30 mars 2011 de la Commission des clauses abusives (C.C.A.) au sujet des conditions générales dans les contrats entre les fournisseurs d'énergie et les consommateurs (voir le document via : http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA30_tcm326-132236.pdf).

Grâce à son expérience quotidienne de règlement des litiges et de mise à l'épreuve des pratiques commerciales des entreprises d'énergie par rapport aux dispositions de l'Accord, le Service de Médiation veut, avec les propositions d'adaptations/ajouts, apporter une contribution constructive à l'aboutissement et à l'amélioration des dispositions de l'Accord. Le Service de Médiation est bien entendu disposé à expliquer plus avant ces propostitions à Monsieur le Secrétaire d'Etat et au Ministre compétent pour la Protection des Consommateurs à qui une copie de cet avis politique est également envoyé.

Enfin, le Service de Médiation est disposé, pour autant que la demande se fasse, à discuter de ses propositions avec les parties concernées par l'Accord (les entreprises d'énergie, les fournisseurs et les gestionnaires de réseau, les représentants des autorités régulatrices et des Ministres compétents).

II. Propositions d'adaptation/ajout de l'Accord avec les commentaires

Accord + ajouts	**Commentaires + modifications**
Les dispositions de cet accord sont considérées comme des usages honnêtes au sens de l'article 86 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur	Renvoi à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.
Les parties cosignantes/les entreprises d'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseau) s'engagent à respecter de manière	Il est recommandé que les gestionnaires de réseau souscrivent également à cet accord.

stricte et à exécuter les dispositions qui sont d'application pour leurs activités. La Direction générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie veillera, en application de la loi susmentionnée, à l'application correcte de cet accord et du Code de conduite joint en annexe. Les services publics chargés de traiter des plaintes et qui constatent, dans le cadre de leurs activités, des infractions audit accord sont sensés les dénoncer à la DGCM du SPF Economie ou aux autorités judiciaires.	Selon la jurisprudence, ils sont également soumis à la loi du 6 avril 2010. Les infractions éventuelles sont signalées à la DGCM.
I. Transparence des prix Afin de stimuler la transparence des prix, les fournisseurs s'engagent à reprendre à titre indicatif sur leur site web un simulateur des prix selon les modalités suivantes : - les données à remplir par le consommateur sont limitées au strict nécessaire, à savoir: le code postal ou la commune, la consommation annuelle estimée ou historique, la composition du ménage et le choix éventuel d'une formule de prix bien déterminée Sans préjudice d'éventuelles sanctions prévues dans la loi, le fournisseur qui n'applique pas le tarif social fédéral à partir de la date où l'allocation ou l'indemnité est accordée par l'instance de paiement concernée, alors qu'il est informé par toute voie de droit que le consommateur y a droit, se rend coupable de pratiques déloyales au sens de l'article 86 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. - la simulation des prix se fait sur la base des données les plus récentes, avec mention des mécanismes et des paramètres d'indexation des prix les plus récents. Le simulateur des prix mentionne la formule éventuelle d'adaptation des prix. Si le prix dépend d'un mécanisme d'indexation, la simulation se fait sur la base de	La non application du tarif social à partir de la date où l'allocation ou l'indemnité est accordée par l'instance de paiement concernée, est considéré comme une pratique de commerce déloyale.

l'indexation (mensuelle) la plus récente. Les fournisseurs sont libres de compléter les résultats de la simulation des prix par des données promotionnelles. Dans ce cas, les conditions essentielles et la durée de la promotion sont clairement indiquées. - Le consommateur doit avoir la possibilité d'imprimer ou de sauvegarder le résultat de la simulation des prix sur un support durable.[1] En plus, les données introduites par le consommateur ainsi que la date à laquelle la simulation a été faite doivent pouvoir être reproduites. - le résultat de la simulation est reproduit à titre indicatif pour les différentes formules de prix selon les dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur ; "all-in", à savoir la somme des différents éléments du prix, en ce compris la redevance du compteur et la TVA. Pour autant que la simulation indique le prix total, rien n'empêche les fournisseurs de reprendre en annexe de manière séparée les composantes du prix. Ces dispositions s'appliquent également aux cartes tarifaires des fournisseurs. Les fournisseurs veillent à ce que cette simulation des prix individualisée puisse aussi être demandée gratuitement via d'autres médias, dont le téléphone, la poste ou le fax et que lors de chaque simulation de prix, il soit également fait référence aux simulateurs de prix des régulateurs régionaux. **II. Techniques de marketing et de vente** En plus des dispositions relatives à la vente à distance, telles que réglées au chapitre III section 2 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et par la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, le transfert vers	Le prix « all-in » signifie aussi TVA incluse. Les consommateurs peuvent vérifier les offres de prix des fournisseurs en utilisant les simulateurs de prix des régulateurs régionaux. Renvoi à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

1 support durable : tout moyen permettant au consommateur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière rendant cette information aisément accessible lors d'une utilisation ultérieure pendant un délai adapté aux fins auxquelles l'information est destinée et permettant une reproduction inchangée de l'information sauvegardée.

un autre fournisseur ou le changement de contrat auprès du même fournisseur ne peut se faire qu'au moyen d'un contrat écrit et signé. ***1. Les ventes par téléphone entre un fournisseur et un consommateur*** Sans préjudice des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le fournisseur mentionne déjà, lors du contact téléphonique, les possibilités, le délai et la façon dont on peut renoncer et il confirme le le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur. La confirmation indique, sans préjudice des dispositions relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur de manière claire et intelligible: • la date de début et de fin si besoin et la façon dont a été conclu le contrat, • le prix à payer et le mode de paiement, • la durée du contrat, le délai de préavis et la mention qu'aucune indemnité de rupture n'est due en cas de rupture sous réserve du respect du délai de préavis d'un mois, • la mention du code EAN, • la date prévue du switch, • les données de contact (l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et de fax du service clientèle) si le consommateur a une réclamation, • la possibilité et le mode de renonciation. La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas, sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au	Renvoi à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Recommandation C.C.A. Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5 et 10).

fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable. Le contrat n'est contraignant et l'ordre de switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite par le consommateur et qu'après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables.	Eclaircissement de ce qui précède.
2. Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur	
Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur mentionne déjà, préalablement à la signature du contrat, les possibilités, le délai et la façon dont on peut renoncer et transmet au consommateur une première fois immédiatement lors de la signature un exemplaire original clairement lisible du contrat signé par les deux parties. Conformément à la réglementation, le fournisseur confirme par la suite le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.	Recommandation C.C.A.
La confirmation mentionne de manière claire et intelligible : • la date de début et de fin si besoin et le lieu de conclusion du contrat, • le prix à payer et le mode de paiement, • la durée du contrat, le délai de préavis et la mention qu'aucune indemnité de rupture n'est due en cas de rupture sous réserve du respect du délai de préavis d'un mois, • la mention du code EAN4, • la date prévue du switch, • les données de contact (l'adresse, l'adresse e-mai, le numéro de téléphone et de fax du service clientèle) si le consommateur a une réclamation, • la possibilité et le mode de renonciation. La confirmation contient également une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut recevoir sur simple	Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5 et 10).

demande une copie du contrat signé par lui. Le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de la confirmation du fournisseur ou à compter de la réception de la copie demandée par le consommateur du contrat signé par lui. **3. Sanctions.** Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu: - au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée. - au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent. Outre le respect des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, les fournisseurs s'engagent à appliquer les dispositions du code de conduite **(annexe 1)** afin de mieux protéger le consommateur contre des techniques de vente abusives et agressives. Ce code de conduite fixe des règles de comportement pour les fournisseurs et les agents commerciaux et / ou leurs préposés lors de la prise de contact avec les consommateurs et de la conclusion du contrat, ainsi que des précisions relatives aux informations qui doivent être fournies au consommateur. 3 On entend par ventes au consommateur	Renvoi à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

conclues en dehors de l'entreprise du vendeur, toutes les pratiques de vente qui n'ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance. En font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d'autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas au fournisseur, … **III. Changement de fournisseur d'électricité et de gaz** **1. Un switch aisé** Les fournisseurs s'engagent à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un changement de fournisseur d'électricité et de gaz n'entraîne des conséquences négatives pour le consommateur, comme le paiement de dédommagements pour renonciation non conforme du contrat en cours. Il ne peut dès lors jamais être exigé du consommateur des indemnités ou d'autres frais du moment que le délai de préavis d'un mois est respecté (un mois étant assimilé à 30 jours calendrier). Afin d'atteindre cet objectif, le futur fournisseur annonce toujours le switch au fournisseur actuel (sauf demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite) avec le respect du préavis d'un mois. La demande de changement par le nouveau fournisseur auprès du gestionnaire de réseau de distribution concerné est considérée comme une résiliation correcte et faite à temps, dans le cadre de l'article 18 § 2/3 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de l'article 15/5bis, §11/3 de la loi du 12 avril 1965 relative au transport des produits gazeux et autres par canalisations.	Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, § 2/3 et 10, § 11/3).

Le nouveau fournisseur règle donc pour le nouveau client la résiliation de son contrat en cours auprès de l'ancien fournisseur. Il n'est déchargé de cette tâche que par une demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite. Le nouveau fournisseur veille à ce que le changement se déroule correctement et à ce que le nouveau contrat de fourniture ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation d'un mois, sauf demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite. Il prend le soin nécessaire pour que le traitement des formalités administratives avec l'ancien fournisseur se déroule en toute correction, sans porter préjudice au consommateur. Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure: Dans le cas du nouveau fournisseur: - éviter d'avoir deux contrats de livraison avec deux fournisseurs différents; - éviter les "transferts" incorrects. Dans le cas de l'ancien fournisseur: - ne pas de produire des décomptes finaux plus de 6 semaines après –la réception des données de comptage de la part du gestionnaire de réseau; dans le cas contraire, le fournisseur sera redevable d'une indemnité de 50 euros par mois entamé qui dépasse le délai des 6 semaines ; - éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat. Engagements du nouveau fournisseur lors de la conclusion d'un contrat de livraison avec un nouveau client, consommateur (indépendamment des aspects techniques qui vont de pair avec un transfert): **1.** Sauf en cas de mandat exprès et écrit contraire de la part du consommateur figurant dans un document distinct, le nouveau fournisseur fait en sorte que le nouveau contrat de livraison ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation d'un mois. Avant que le consommateur ne charge	Les factures de clôture doivent être rédigées et envoyées endéans les 6 semaines après le switch, faute de quoi le fournisseur sera redevable d'une indemnité de 50 euros par mois entamé qui dépasse le délai des 6 semaines. Le délai de 6 semaines concorde avec la réglementation flamande comme prévu dans le règlement technique et respecte également le règlement wallon (facture endéans les 60 jours). Il n'y a pas de délai prévu dans la réglementation bruxelloise pour l'établissement des factures

expressément le nouveau fournisseur de mettre fin prématurément à son contrat, de la manière stipulée ci-dessus, le nouveau fournisseur attire son attention très clairement sur le respect du délai de préavis d'un mois.	
2. Le nouveau fournisseur chargé de la cessation/résiliation du contrat en cours du consommateur auprès de l'ancien fournisseur accepte d'être responsable de tous les préjudices que subirait le consommateur par le fait du nouveau fournisseur. À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à: **1.** envoyer au client transféré un seul décompte final dans un délai de 6 semaines après réception des données de comptage du gestionnaire de réseau de distribution et sous réserve de rectification de ces données par les parties intéressées. Ce décompte final comprend tous les frais et avances, à l'exception des rectifications rétroactives de tarifs, redevances, suppléments et cotisations ; **2.** rembourser le consommateur d'un crédit éventuel doit avoir lieu dans les 15 jours calendrier à dater de la réception du décompte final ; faute de quoi des intérêts au taux d'intérêt légal sont imputés à partir du 15ème jour calendrier après réception du décompte final ou de la facture de clôture. **3.** ne pas facturer au consommateur transféré, à l'exception d'un seul décompte final, des frais administratifs pour autant que la cessation du contrat a eu lieu dans le respect du délai de préavis d'un mois.	. Le consommateur a droit à des intérêts lorsqu'il perçoit un remboursement à la suite d'un décompte final ou d'une facture de clôture trop tardivement (après un délai de 15 jours à partir de la réception de la facture).
2. Indemnités de dédommagement pour résiliation non conforme d'un contrat 1. L'indemnité de dédommagement pour résiliation non conforme d'un contrat ne peut pas dépasser 50 EUR. En cas de renouvellement tacite d'un contrat à durée déterminée, le consommateur peut résilier son contrat à tout moment sans	Si le contrat est résilié de manière non conforme (non-respect du délai de préavis d'un mois) alors une indemnité de dédommagement maximale de 50 EUR est facturée. Dans la règle, cela doit être évité en tenant compte du délai de préavis d'un mois à la date du switch. Mais certaines situations peuvent se produire où le consommateur veut absolument changer de fournisseur sans respecter le délai de préavis d'un mois.

indemnité en prenant en considération le délai de préavis d'un mois. L'indemnité de dédommagement éventuelle suite à une rupture non conforme d'un contrat est valable par convention entre le fournisseur et le consommateur indépendamment du fait que cette convention prévoit la fourniture aussi bien d'électricité que de gaz naturel ou d'un autre service et du fait que cette convention a été signée au même moment ou pas. 2. Une résiliation par le fournisseur pour défaut de paiement ne peut pas donner lieu au paiement d'une indemnité de dédommagement ou d'une indemnité de résiliation pour cessation ou résiliation non conforme du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires liés directement à la résiliation ne peuvent pas davantage être facturés. 3. Si la date réelle de switch ne correspond pas à la date de switch demandée, aucune indemnité de dédommagement ne peut être facturée pour résiliation non conforme. L'ancien fournisseur continue de fournir aux mêmes conditions. Si le fournisseur décide unilatéralement de d'arrêter le contrat anticipativement, il doit alors spontanément créditer ou payer une indemnité de dédommagement au consommateur, à savoir 50 EUR par convention, à moins que le consommateur ait demandé lui-même dans un document séparé, de manière expresse et écrite de mettre fin à son contrat. Aucune indemnité de dédommagement ou autres frais ne peuvent être portés en compte lorsque le consommateur souhaite changer de contrat d'énergie chez le même fournisseur à condition de respecter le délai de préavis d'un mois ou sur proposition du fournisseur lui-même. Il n'est pas appliqué de TVA sur les indemnités de dédommagement ou autres frais relatifs à la rupture d'un contrat. **III. bis. Déménagement** 1. Après un déménagement, le contrat de	Le même règlement est d'application lors de reconduction tacite des contrats de service (résiliation sans frais sous réserve du respect du préavis d'un mois). Pas de double indemnité de dédommagement lorsque le consommateur a conclu un contrat d'énergie aussi bien pour l'électricité que pour le gaz naturel et qu'il désire le résilier même sans respecter le délai de préavis d'un mois. Il est accordé les mêmes droits au consommateur qu'au fournisseur lorsque ce dernier met fin au contrat anticipativement. Interdiction de porter en compte des frais lorsque les clients changent de contrat d'énergie chez le même fournisseur. Concerne l'application de la réglementation fiscale.

fourniture est exécuté à la nouvelle adresse du consommateur, sauf si le consommateur résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement en raison d'un déménagement à l'étranger ou dans une autre Région~~,~~ d'un déménagement dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel ou en raison du fait que le consommateur va habiter chez un autre consommateur qui a déjà un autre contrat de fourniture. Une telle résiliation du contrat de fourniture ne peut toutefois pas entraîner la facturation d'une indemnité de rupture et/ou indemnité de résiliation pour cessation prématurée du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires ne peuvent pas davantage être facturés. Aucune indemnité de dédommagement ou d'autres frais ne peuvent être portés en compte lorsque le consommateur change de fournisseur ou de contrat d'énergie à l'occasion d'un déménagement.	Pas d'indemnité de dédommagement pour les clients qui, lors d'un déménagement, restent chez le même fournisseur qu'ils conservent le même contrat d'énergie ou pas. Le respect rigoureux du délai de résiliation d'un mois suscitera en effet bien des charges administratives au fournisseur et au consommateur en cas de déménagement. La réglementation actuelle offre une protection insuffisante aux consommateurs qui déménagent. Dans cette proposition, on tient compte de deux paramètres : la date de déménagement et les données de comptage à la date du déménagement.
2. Après communication de son déménagement par le consommateur, sauf avis explicite contraire dudit consommateur, le fournisseur cesse toute facturation ou imputation de frais de consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. La date de déménagement peut être mentionnée sur le document de déménagement du régulateur régional qui est mis à disposition par le fournisseur et qui a été signé aussi bien par le consommateur que par le nouvel occupant ou propriétaire. A défaut d'un document signé par les deux parties, la date de déménagement peut être prouvée par tous les moyens de droit public par le consommateur ou être déterminée via un message du nouvel occupant ou de son fournisseur. 3. Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les données de compteur, relevées à la date de déménagement et mentionnées sur le document signé par le consommateur et le nouvel occupant ou propriétaire. A défaut du document signé par les deux parties, ou si les données de comptage sur ledit document ne semblent pas correctes, les données de	Le principe est qu'après la date du déménagement, aucune facturation ne puisse se faire à l'ancien habitant. Cette consommation doit être à charge du nouvel habitant ou propriétaire. Pour fixer la date de déménagement et les données de comptage, on travaille de préférence avec un document de déménagement mis à disposition par le régulateur régional et qui est signé aussi bien par l'ancien que le nouvel habitant ou propriétaire. A défaut de ce document ou si celui-ci est incomplet, tous les moyens de droit public (contrat de location, extrait du registre de la population, avis d'expulsion…) sont permis pour déterminer la date de déménagement. En cas de manque de données de comptage ou de discussion à leur sujet, les données de comptage sont estimées par le gestionnaire de réseau à la date du déménagement sur base des règles des règlements techniques. Ces données de comptage estimées peuvent à leur tour être

comptage sont estimées par le gestionnaire de réseau. Les données de comptage estimées peuvent être contestées par tous les moyens de droit commun auprès du gestionnaire de réseau ou via le fournisseur auprès du gestionnaire de réseau. Le consommateur ou le fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de contrôler les données de compteur sur place.	contestées par les utilisateurs du réseau/consommateurs et enfin les consommateurs ou les fournisseurs peuvent contrôler sur place les relevés de compteur.
En cas d'absence d'une signature d'un nouvel occupant, d'un propriétaire ou d'une personne habilitée à avaliser l'effectivité des données de consommation, le fournisseur ne peut y trouver prétexte pour poursuivre la facturation. Le fait que le point d'accès ne soit pas encore attribué à un nouvel habitant/propriétaire ou un nouveau fournisseur ne peut en aucun cas constituer un prétexte pour poursuivre la facturation.	Recommandation C.C.A.
La facture de clôture est établie dans un délai maximal de 6 semaines à partir de la communication de la date de déménagement. Si ce n'est pas le cas, le fournisseur est redevable d'une indemnité de 50 euros par mois commencé qui dépasse le délai de 6 semaines. Après ce délai de 6 semaines, le fournisseur ne peut plus établir que des factures de correction en faveur du client à moins que la rectification ne soit le fait de tierces parties. Dans ce dernier cas, un délai de rectification prévaut tel que déterminé dans la réglementation applicable.	Le délai de six semaines provient du règlement technique du Gouvernement flamand et respecte également la règlementation wallonne (facture dans les 60 jours après le relevé de compteur ou l'estimation). Dès que le fournisseur a connaissance (de manière écrite ou téléphoniquement) de la date de déménagement, il doit immédiatement faire le nécessaire pour obtenir les données de comptage (via un document de déménagement ou une estimation du gestionnaire de réseau) si pas une indemnité de 50 euros par mois dépassant le délai de six semaines est due. En outre, la facture de clôture se doit d'être correcte. Des corrections de factures de clôture ne peuvent avoir lieu qu'en cas de contestation de la date de déménagement et des données de comptage (estimées).
4. La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur.	En cas de changement de client lors d'un déménagement ou vente, il n'y a actuellement pas de règlement ou de sanction en cas de renonciation à un contrat que le nouvel habitant ou propriétaire s'engage pour son nouveau logement auprès d'un nouveau fournisseur.
5. Début d'un nouveau contrat suite à un déménagement. Lorsqu'un consommateur à l'occasion d'un changement de client à l'occasion d'un déménagement ou d'une autre destination d'un logement, … vers un autre	

logement débute un nouveau contrat pour ce logement après la date de reprise, le fournisseur doit veiller à ce que la reprise se fasse en utilisant cette date de reprise et les données de comptage corrects. En cas de renonciation ou de non-confirmation du contrat, le consommateur doit être informé aussi vite que possible qu'il doit débuter un nouveau contrat auprès du fournisseur de son choix. Le fournisseur ne comptera en aucun cas une indemnité en cas de reprise par un autre fournisseur. La consommation jusqu'à la reprise par le nouveau fournisseur lui est facturée au tarif le plus avantageux. **IV. Conditions générales** **IV.i Conditions générales équilibrées et équitables** Les fournisseurs veillent, dans leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières avec les consommateurs, à l'équilibre contractuel entre les droits et les obligations mutuels des parties respectives. Afin de garantir à l'avenir un équilibre juridique et économique dans la relation contractuelle avec le consommateur, les fournisseurs s'engagent à intégrer sans équivoque le contenu des dispositions ci-dessous dans leurs conditions générales et, le cas échéant, dans les conditions particulières, et / ou à modifier ces conditions afin de rencontrer les objectifs suivants: - garantir et assurer un équilibre correct, dans le contrat de livraison, sur le plan de la répartition de la responsabilité entre le fournisseur, le gestionnaire de réseau et le consommateur; - garantir des délais de paiement et de plainte suffisamment longs; - garantir des délais de résiliation et des possibilités de paiement suffisamment flexibles où le consommateur peut choisir la date de paiement des factures d'énergie À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit : **1.** Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est	Recommandation C.C.A.

responsable vis-à-vis du fournisseur pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer une faute ou négligence quelconque au consommateur. **2.** Ne pas reprendre des clauses qui limitent excessivement la responsabilité pour leurs propres engagements en temps, montants ou nombres de sinistres vis-à-vis du consommateur sauf en cas de force majeure. La force majeure ne peut être assimilée à des cas intentionnels ou de faute grave, d'impossibilité de s'approvisionner en en électricité ou des problèmes de qualité de livraison, des grèves pour lesquelles un préavis a été déposé. Pour des problèmes qui sont imputables au réseau, le fournisseur renvoie aux obligations et responsabilités propres à la livraison et à la gestion du réseau et informe le consommateur où il peut s'adresser pour des problèmes dus au réseau. **3.** Ne pas reprendre des clauses qui justifient la cessation ou la résiliation immédiate du contrat sur la seule base de la présomption d'insolvabilité ou d'une enquête de solvabilité. **4.** Ne pas reprendre des clauses qui prévoient la possibilité de cession de l'entreprise ou de la clientèle à un autre fournisseur sans prévoir la continuation du service dans les mêmes conditions. **5.** Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable.	Recommandation C.C.A.
6. La modification unilatérale de caractéristiques, de conditions ou les modifications de prix d'énergie ou de gaz sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites. Les modifications des tarifs de réseau, les contributions ou prélèvements obligatoires doivent être portés à la connaissance du consommateur au préalable et de manière individualisée.	Recommandation C.C.A.

7. Prévoir une possibilité de renonciation sans frais et sans délai de préavis à partir de la notification effective et individualisée de la modification des conditions contractuelles générales / particulières ou d'une modification des prix, qui ne résulte pas d'une clause de révision des prix ou des tarifs (sociaux) convenue contractuellement sur la base de paramètres objectifs suffisamment précisés. Les modifications n'entreront en vigueur qu'à l'expiration du délai de deux mois.	Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, §2/2 et 10, §11/2).
8. Prévoir un délai de résiliation maximal de 1 mois pour renoncer aux contrats ou pour s'opposer à la reconduction tacite de contrats à durée déterminée. Toute clause imposant la notification d'une résiliation dans un délai déterminé est interdite.	Quand un client protégé n'a plus droit au tarif social il doit alors encore avoir la possibilité de changer de fournisseur et de choisir la formule de prix adaptée. Le droit au tarif social continue en outre d'exister jusqu'au moment de l'annonce de l'échéance du droit au tarif social.
9. Prévoir un délai minimal de 15 jours calendrier entre la facturation finale et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Ce délai minimal ne pourra commencer à courir qu'à partir de la date de réception de la facture finale. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception. A prévoir dans la possibilité d'exclure la facture annuelle ou de clôture de la domiciliation bancaire.	Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, §2/2 et 10, §11/2).
10. Prévoir le calcul d'intérêts au taux d'intérêt légal au cas où le consommateur aurait droit à un remboursement de la part de son fournisseur suite à une facturation erronée, faite par le fournisseur et ce à partir de la date d'échéance de la facture fautive.	Définir à partir de quand la facturation des intérêts commence à courir.
11. Prévoir, au cas où il serait demandé au consommateur de fournir une garantie assurant le paiement des montants dus, et sous réserve d'une réglementation différente, une description précise et objective des conditions de cette demande de garantie et ce dans une confirmation écrite préalable de la garantie qui fait mention des conditions ci-dessous.	Dans l'ordonnance bruxelloise par exemple un règlement distinct est prévu. Une garantie doit être confirmée au consommateur préalablement et par écrit avec la mention des conditions ci-dessous (maximum 2 mois d'acompte, règlement du remboursement à un taux d'intérêt légal).
La garantie ne peut être supérieure à deux acomptes mensuels et elle doit être automatiquement remboursée si le consommateur ne s'est pas mis en défaut ou retard de paiement pendant une période de	

12 mois. Cette garantie sera augmentée des intérêts au taux légal à partir de la date où le consommateur a versé cette garantie. **12.** Prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement manuel. Une opération de paiement de type manuel ne donne pas droit à des frais supplémentaires. Ces deux possibilités de paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur. **13.** Prévoir un délai de contestation/plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée d'une durée minimale de 12 mois à partir de la date de réception de la facture concernée où des erreurs de facturation qui donnent lieu à des montants de facture plus élevés peuvent encore être rectifiées pour autant que ces erreurs soient signalées à l'entreprise d'énergie endéans les 5 ans à partir de la date d'échéance de la facture erronée. **14.** Prévoir la réciprocité en cas de possibilités éventuelles de résiliation sans frais lorsqu'il y a un changement de domicile. **15**. Prévoir la possibilité de revoir la consommation estimée et / ou de demander des factures intermédiaires. La décision motivée de révision intervient dans un délai raisonnable après la demande.	Là où les entreprises d'énergie réclament un délai de 5 ans pour les rectifications des factures à leur avantage, le même délai doit prévaloir pour la rectification des factures en faveur du consommateur.
Le montant de la facture d'acompte peut être adapté : - si la consommation réelle est au moins 20 % inférieure à la consommation annuelle qui a servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins 20 % inférieurs aux prix et tarifs qui ont servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ; - si la consommation réelle est au moins 20 % supérieure à la consommation annuelle qui a servi de base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins 20 % supérieurs aux prix et tarifs qui ont servi de base pour le calcul du montant de la facture	Objectivation de l'adaptation des factures d'acompte (voir aussi l'avis politique 10.002).

d'acompte ; **16.** Ne pas reprendre des clauses qui – en cas de versement de dédommagement par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau– prévoient une franchise ou plafonnent les montants de façon inéquitable.	Les gestionnaires de réseau ne peuvent pas davantage imposer des dédommagements minimaux ou maximaux.
17. Prévoir que chaque année au moins une facture de régularisation soit dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les données de comptage de la part du gestionnaire de réseau. Les consommations calculées ou estimées par les fournisseurs ne sont pas autorisées sur les factures de régularisation ou de clôture. Il ne peut non plus pas être facturé de consommation calculée ou estimée entre les relevés de compteur (annuels) du gestionnaire de réseau et la date de la facture de clôture ou de régularisation.	Une facture de clôture ou de régularisation ne peut être faite que sur base des données de comptage reçues du gestionnaire de réseau. Pour le relevé, la validation et la communication au fournisseur, pour la contestation des données de comptage (estimées ou pas) et pour leurs rectifications, les règles régionales des règlements techniques sont d'application.
18. Prévoir que le consommateur a mandaté le fournisseur pour exécuter le switch. Le fournisseur ne peut pas refuser le switch lorsque le consommateur est fourni par un gestionnaire de réseau.	Un switch après un drop ne peut être une raison pour ne pas appliquer le switch. Il est indiqué d'également reprendre cette règle dans la réglementation régionale avec la sanction adaptée en cas d'infraction à cette règle (par exemple une procédure d'amende vis-à-vis du fournisseur).
19. Prévoir explicitement que le délai dans lequel le fournisseur rembourse le consommateur, lorsque la facture de décompte ou la facture finale présente un montant en faveur de ce dernier, correspond au délai dans lequel le consommateur doit payer les montants dus. Dans la mesure où le fournisseur ne connaît pas encore le numéro de compte du consommateur, ce délai de remboursement prend cours dès le moment où le fournisseur a été mis au courant du numéro de compte du consommateur sans que cela ne porte préjudice au calcul des intérêts au taux légal à partir de 15 jours calendrier après la réception de la facture avec un montant crédité en faveur du consommateur où le troisième jour calendrier après l'envoi de la facture est considéré comme la date de réception de cette facture avec un montant crédité.	La soi-disant non réception (à temps) du numéro de compte où le crédit doit être remboursé ne peut plus constituer une échappatoire pour ne pas effectuer le remboursement. Les entreprises d'énergie doivent entreprendre au plus vite une action sans quoi des intérêts au taux légal seront dus.
20. Prévoir explicitement que les factures se	

périment au bout de 5 ans à partir de la date où les livraisons effectuées ont eu lieu ;	Un délai de prescription de 5 ans a été entretemps généralement admis suite à la jurisprudence de la Cour constitutionnelle et de la Cour de cassation (cfr. avis politique 10.002).
21. Prévoir explicitement que les éléments de la facture qui sont pris en compte par le fournisseur (comme les tarifs de réseau, les redevances, frais, contributions, taxes) le soient un par un, donc sans charges administratives supplémentaires, indemnités ou marges.	Il ne peut être pris de marges bénéficiaires lors du calcul des tarifs, redevances, etc. (cfr. la discussion au sujet des coûts du courant vert et wkk). Le respect de ceci et la sanction éventuelle appartiennent aux compétences de monitoring de la CREG.
22. Prévoir explicitement qu'en cas de dettes ouvertes une comparaison et une compensation de dettes soit seulement possible pour le même numéro de client.	La compensation de la dette n'est possible que pour un seul numéro de client de sorte que les remboursements sur un autre numéro de client ne sont pas compensés sur des dettes ouvertes pour d'autre(s) numéro(s) de client(s).
23. Reproduire de manière claire et compréhensible les obligations réglementaires qui incombent aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau pour la mise en œuvre de la règlementation régionale.	Recommandation C.C.A. Il s'agit ici surtout d'obligations qui découlent des obligations de service public au niveau social et écologique ainsi que de l'application des réglementations techniques.
IV.ii Accès aux conditions générales et/ou particulières et à l'accord des consommateurs	Par la signature de l'accord des consommateurs, les entreprises d'énergie s'engagent à la publication.
Les entreprises d'énergie veillent à ce que le présent accord des consommateurs et leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières puissent être consultées, téléchargées et imprimées in extenso, sous la forme la plus récente et la plus actuelle via leur site web (commercial). À cet effet, ils intègrent dans leur site web (commercial) un renvoi clair et sans équivoque au présent accord des consommateurs et à leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières, avec mention de la date de la dernière modification. Le présent accord des consommateurs et les conditions contractuelles générales et / ou particulières peuvent également être demandés gratuitement et obtenus sur simple demande	

du consommateur via d'autres moyens de communication comme le téléphone, la poste ou le fax. Si le contrat est conclu par voie électronique, le consommateur doit en outre, durant la formation du contrat et avant d'être lié, être expressément informé sur les conditions contractuelles applicables dont il doit effectivement pouvoir prendre connaissance et qu'il doit ensuite accepter. L'information et les documents (comme pour la reprise ou le déménagement) qui découlent des conditions contractuelles doivent être mis à disposition du consommateur gratuitement.	Recommandations du C.C.A.
V. Communication au consommateur **1.** Les fournisseurs mentionnent, sur toutes les factures (sur les factures de décompte, de clôture et d'acompte) ou dans un document séparé qui y est joint : - le nom et l'adresse du fournisseur d'énergie ; - l'adresse (électronique) qui doit être utilisée pour toute correspondance, le nom, le numéro de téléphone et de fax du service clientèle. Le nom du service clientèle de l'entreprise d'énergie ne peut pas employer la dénomination « Service de Médiation » ; - l'adresse (électronique), le numéro de téléphone et de fax du Service de Médiation de l'Energie ; - la période à laquelle la facture se rapporte ; - les montants facturés ; - le code EAN et du/des numéro(s) de compteur(s) ; - le taux et le montant de la TVA ; - le produit ou le service qui est l'objet de la convention ; - la durée du contrat ; la date de début et au besoin de fin, la durée de préavis et la mention qu'aucune indemnité n'est due en cas de résiliation sous réserve du respect du délai de préavis d'un mois ; - l'hyperlien vers le simulateur de tarif officiel du régulateur régional compétent. - la manière de contester les factures;	Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, §2/1 et 10, §11/1).

- la mention que les conditions générales peuvent être consultées in extenso sur le site web; Cette information est également communiquée au consommateur à sa demande. **2.** Sont repris dans le contrat les prix contractés, les paramètres objectifs, l'état des paramètres au début du contrat et le mode de calcul sur base duquel le prix peut évoluer. Le contrat mentionne également les éléments suivants relatifs aux factures d'acompte. Les factures d'acompte qui sont portées en compte par le fournisseur d'énergie au client final et leur périodicité sont déterminées par le fournisseur pour la première fois lors de la signature du contrat et communiquées au client final. Les montants des factures d'acompte sont calculés sur base de la dernière consommation connue ou communiquée par le client final et des prix et tarifs tels que d'application le jour de la conclusion du contrat ou de son prolongement annuel. Si aucune consommation annuelle n'est connue, alors le calcul des acomptes se fait sur base d'une consommation annuelle standard, éventuellement adaptée à partir d'éléments amenés par le consommateur. Les factures d'acompte peuvent seulement être portées en compte durant une période effective de fourniture. Dans un même mois calendrier, aucun acompte ou facture intermédiaire ne peut être porté en compte avec d'autres factures concernant le même contrat. Les factures d'acompte qui ne satisfont pas aux dispositions précitées sont annulées par le fournisseur et rectifiées avec effet rétroactif ce qui offre au client final la possibilité de faire un règlement sans frais et sans intérêt des factures d'acompte rectifiées en montants mensuels qui équivalent au nombre de factures d'acompte annulées. **3.** Toutes les pièces émanant du fournisseur sont datées.	Concerne une meilleure régulation des factures d'acompte (fixation des montants et périodicité de celles-ci). Voir l'avis politique 10.002.

4. Dans le cadre d'une domiciliation, le fournisseur informe le consommateur, éventuellement avec la première facture anticipée, par écrit ou sur un autre support durable, de la périodicité, des dates normales et du montant des paiements. Si un des éléments dépendant du fournisseur change, le consommateur doit en être informé préalablement. Le consommateur peut aussi choisir les dates des paiements. **5.** Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat et la mention qu'aucune indemnité n'est due en cas de rupture si le délai de préavis d'un mois est respecté. Cette notification effective et individualisée se fait au moins deux mois avant la date fixée dans le contrat via un pli séparé au consommateur pour qu'il puisse s'opposer à la reconduction tacite. **6.** Si le contrat prévoit un mécanisme d'indexation du prix, la facture finale après relevé du compteur indique la formule de calcul du prix et la manière dont elle a été appliquée au prix. **7.** Les consommateurs peuvent, dans un délai de 12 mois après la facture finale, recevoir gratuitement un document plus détaillé contenant en détail toutes les informations sur la période facturée par mois, les acomptes payés qui sont portés en compte, avec mention de leur date de paiement, les différentes composantes du prix et le calcul détaillé des mécanismes d'indexation. **8.** Les fournisseurs d'énergie s'engagent à reprendre dans leurs factures toutes les mentions obligatoires sur la base des réglementations européennes, fédérales ou régionales. En outre, ils s'engagent – compte tenu de ces réglementations - à ce que leurs factures soient claires, lisibles, compréhensibles et permettent au consommateur une comparaison aisée des factures. Afin de réaliser cet objectif: • ils utilisent le plus possible une terminologie uniforme et simple; • un glossaire définissant les termes repris	La reconduction tacite de contrats ne peut se faire par simple mention sur les factures mais via un courrier séparé au consommateur.

sur la facture et spécifiques au secteur est joint à la facture annuelle ; ce glossaire sera disponible en permanence sur le site du fournisseur ; celui-ci adressera gratuitement un exemplaire au client qui lui en fait la demande; • ils font usage d'une terminologie uniforme en vue de l'indication des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés; • ils regroupent sur les factures les données de même nature comme mentionné au chapitre V point 10 ; • Ils évitent que les mentions libres que le fournisseur décide lui-même de reprendre dans sa facture, par leur contenu, forme, nature ou endroit, mettent en cause les objectifs de clarté, de compréhension et de comparaison. **9.** Dans la mesure où les fournisseurs d'énergie font usage des termes suivants pour la désignation des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés, ils les mentionnent comme indiqué ci-dessous : • Vaste/jaarlijkse vergoeding/ Redevance fixe/annuelle; • Enkelvoudige meter/ Compteur monohoraire; • Tweevoudige meter/ Compteur bihoraire; • Uitsluitend nachtmeter/ Compteur exclusif nuit; • Forfaitaire vermindering/ Réduction forfaitaire; • Sociaal tarief/ Tarif social; • Kosten groene stroom/ Coûts énergie verte; • Gratis elektriciteit/ Electricité gratuite; • Kosten WKK/ Coûts cogénération; • Meterhuur/ Location compteur; • Distributiekosten/ Coûts de distribution; • Transportkosten/ Coûts de transport; • Transmissiekosten/ Coûts de transmission; • Federale bijdrage/Cotisation fédérale; • Bijdrage op de energie/ Cotisation sur l'énergie _ Desgevallend ombudsbijdrage/Le cas échéant redevance de médiation • Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement; • Desgevallend wegenisretributie/Le cas	

échéant redevance de voirie ; • Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public. Au cas où des nouvelles redevances ou surcharges seraient établies, les fournisseurs utiliseront à cet effet des dénominations uniformes. **10.** Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaison réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes: Sur la première page : A. Données relatives au client: 1) nom 2) adresse de facturation B. Données relatives au point de fourniture: 1) adresse de fourniture 2) énergie : fluide concerné 3) code(s) EAN correspondant(s) C. Données relatives au fournisseur: 1) généralités: nom / dénomination sociale siège social numéro d'entreprise 2) service à la clientèle: numéro de téléphone et de télécopieur adresse postale de correspondance adresse courriel ou url vers le formulaire de plaintes ou le questionnaire sur le site web du fournisseur D. Données relatives au gestionnaire du réseau de distribution: 1) nom / dénomination sociale 2) numéro de téléphone en cas de panne d'électricité et/ou odeur de gaz E. Données relatives à la facture: 1) généralités: date de facturation numéro de facture numéro de client le cas échéant, le numéro de TVA du client 2) montant et date de paiement butoir: le montant total à payer ou le remboursement auquel le consommateur a droit le cas échéant, le montant total des acomptes qui ont été facturés le numéro de compte sur lequel la facture doit être payée ou sur lequel le remboursement sera reversé; si le fournisseur ne dispose pas d'un numéro de compte du consommateur, ce numéro sera demandé la référence à mentionner lors du	

paiement la date butoir (format xx/xx/xxxx) pour le paiement ou le remboursement les éventuels frais de rappel ou d'administration en cas de paiement tardif le cas échéant, la mention que le paiement s'effectue par domiciliation et la date à laquelle ou à partir de laquelle l'ordre de paiement est présenté à l'organisme financier 3) En cas de facture de régularisation ou de clôture, le nombre d'unités utilisées en kwh, les montants facturés avec le tarif et le montant de la TVA, les prix globaux de l'unité incluant la TVA par kwh consommé. Sur les pages suivantes : A. Le détail des montants facturés en cas de facture de décompte ou facture finale (par type d'énergie): 1) Relevé du compteur en début de période et date de relevé 2) Relevé du compteur en fin de période et date de relevé 3) Numéros de compteurs correspondant ~~4) éventuellement, la consommation estimée entre la date du relevé et la date de facture~~ 4) La consommation totale facturée pour la période de facturation 5) La décomposition des montants facturés pour la période de relevé (voir le nouveau point 9 inséré) subdivisée dans les rubriques suivantes : Le coût de l'énergie : sous cette rubrique figurent entre autres : • les coûts de l'énergie verte lorsqu'ils sont mentionnés séparément • les coûts cogénération • l'énergie gratuite en indiquant le nombre de kWh, le tarif et le montant total à déduire Les coûts d'utilisation des réseaux Redevances et surcharges 6) Un aperçu détaillé des acomptes portés en compte, leurs montants, date de facturation ou date de paiement B. Traitement des plaintes : 1) le déroulement de la procédure dans la mesure où le consommateur conteste une facture 2) les données relatives aux services de médiation de l'énergie 3) en cas de contestation près d'une instance	Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5, §2/1 et 10, § 11/1). Le consommateur doit connaître, à la première page de sa facture, les éléments du montant de sa facture (consommation en kwh, tarifs et taux de TVA appliqués ainsi que le prix à l'unité incluant la TVA par kWh utilisé). Pour éviter que les clients doivent se rendre

belge, celle-ci est choisie dans l'arrondissement judiciaire où le client possède sa résidence principale au moment où il reçoit la convocation de procédure judiciaire. C. Soldes encore ouverts: le fournisseur d'énergie qui le souhaite, peut faire mention des soldes encore ouverts D. Données relatives au contrat: 1) L'information précise relative au contrat en cours pour chaque code EAN, telle que prévue au point 1 du présent chapitre: la durée du contrat, la date de début et de fin si besoin, le délai de préavis et la mention qu'aucune indemnité de rupture n'est due en cas de rupture sous réserve du respect du délai de préavis d'un mois, 2) Le cas échéant le type de produit 3) Une URL vers le site web du fournisseur où une explication sur les paramètres d'indexation est disponible 4) Une URL vers les conditions générales régissant le contrat E. Diverses mentions (par type d'énergie): 1) Evolution de la consommation, du prix unitaire par kwh et du prix total des 3 années précédentes. 2) Origine de l'énergie fournie : énergie renouvelable, cogénération, carburants fossiles, énergie nucléaire ou inconnue. Cette dernière catégorie ne peut dépasser 5 %. 3) Prix moyens pour les clients résidentiels en Belgique (données régulateurs), pour autant qu'ils soient disponibles. **11.** Les fournisseurs d'énergie renseignent ~~s'efforcent d'informer~~ de manière claire ~~mais~~ et suffisamment concrète le consommateur au sujet du mode de calcul des acomptes à payer par type d'énergie, à chaque fois qu'ils en adaptent les montants et immédiatement lors de la conclusion d'un contrat, soit en tout cas avant l'envoi de la première facture intermédiaire. Avant chaque adaptation, l'information en la matière est communiquée à temps personnellement au consommateur. Cette information peut être transmise avec la facture ou séparément de celle-ci, elle peut être précisée par des exemples et pour de	dans une autre région pour un cas juridique avec le risque accru qu'il soit jugé par défaut par absence ou dans une autre Région dont le juge n'est pas censé connaître la législation.

plus amples détails, il est possible de faire référence au site web. Au consommateur qui en fait la demande par téléphone, télécopieur ou par voie postale, l'information supplémentaire fournie sur le site web doit être fournie gratuitement, sur simple demande, par son fournisseur. **12.** Les éclaircissements donnés par les fournisseurs sur leur site web en matière d'indexation des prix contiennent au moins : 1) une explication générale sur le calcul des prix indexés ; 2) un aperçu de l'état des paramètres durant la période facturée ; 3) les formules d'indexation utilisées ; 4) un exemple concret pour un client fictif. **13.** Les fournisseurs d'énergie prennent l'engagement de rendre plus accessibles sur leur site web les conditions générales et particulières pour tous les produits. **VI. Domiciliation** En matière de domiciliation, les fournisseurs s'engagent à: **1.** Reprendre le mandat de domiciliation avec une signature séparée; **2.** Limiter la durée du mandat de domiciliation à la durée du contrat, donc y compris le délai nécessaire au traitement et au règlement du décompte final sauf si le consommateur choisit la possibilité d'exclure la facture de décompte final ou la facture annuelle de l'éventuelle domiciliation bancaire ; **3.** Respecter un délai de 15 jours calendrier au moins entre la date de réception de la facture et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception de la facture. **VII. Respect de la clientèle et traitement des plaintes** **a. Données de contact** Les signataires veillent à ce que leurs données de contact soient soient mentionnées clairement et de manière	Pour le traitement des plaintes, il est recommandé de reprendre les dispositions de la charte en faveur des consommateurs (points 1 à 6 de la charte).

transparente sur leur site web, contrats, factures, offres, relevés de compte,…de sorte que les consommateurs puissent trouver rapidement l'accès au service clientèle. Ils veillent en outre à ce que les différentes manières dont le contact peut être pris (électroniquement, par téléphone, correspondance…) soient mentionnés de manière ordonnée de sorte que les consommateurs puissent faire un choix. Si il y a un site web, il doit être prévu un lien en bon ordre vers une page de contact sur la page d'accueil ou la navigation principale où les informations suivantes peuvent être retrouvées directement : • le numéro de téléphone, • l'adresse e-mail ou un formulaire de contact préformaté, • l'adresse de correspondance du service désiré et le cas échéant, la personne de contact. **b. Temps d'attente et coût des appels téléphoniques** Les signataires veillent à ce que les consommateurs lors des appels téléphoniques, aient une personne physique en ligne endéans 2,5 minutes après le choix définitif via le menu de choix. Si ce temps d'attente ne peut être respecté, la possibilité est donnée de communiquer ses données téléphoniques de sorte que la personne concernée soit recontactée gratuitement avant la fin du jour ouvrable suivant celui où les données ont été communiquées. Et ce, de préférence dans une plage horaire définie par lui (call-back) et de la façon qu'il souhaite. Si c'est possible, il sera prévu de donner par avance une indication sur les temps d'attente. En cas de circonstances exceptionnelles, moments de pointe, problèmes généraux ou étendus, le message d'accueil sera adapté aussi vite que possible avec une description de l'événement ou du problème et si c'est possible une indication du moment où il sera réglé. Ce message sera également audible par les personnes qui attendent déjà un transfert vers un opérateur. Les signataires font les efforts maximaux pour rendre accessible téléphoniquement leur service clientèle à partir d'un numéro gratuit à l'intérieur du pays. Si le service clientèle est accessible via un numéro non gratuit, les frais d'appel ne seront pas plus	

élevés que pour une conversation zonale. S'il existe des services téléphoniques spéciaux en dehors du contrat existant, avec une offre de service personnalisée, il faut informer par avance des frais que cela implique s'ils sont plus élevés que ceux d'un appel zonal. **c. Menu de choix et possibilités de transfert lors d'appels téléphoniques** Les signataires s'en tiendront à un menu de choix lors des appels téléphoniques aussi simple que possible avec des notions claires et compréhensibles où le nombre de choix et les niveaux de choix sont limités. Pour éviter que la plainte ou la demande ne doive être répétée inutilement on veillera à ce que les consommateurs atteignent la bonne personne après maximum deux transferts pour le problème spécifique ou la question posée. **d. Confirmation d'accords oraux** Les signataires s'engagent à confirmer les accords conclus avec les consommateurs par lettre, par e-mail ou par SMS, selon la nature de cet accord. Ceci afin d'éviter tout malentendu sur les accords pris. Il s'agit plus spécifiquement des accords oraux qui ont une conséquence contractuelle ou financière pour les consommateurs. Cela pour veiller à ce que le consommateur puisse disposer d'une preuve de ce qui a été décidé, conclu ou dit lorsqu'il y a eu un contact à propos l'exécution d'un contrat ou le paiement d'une facture. **e. Délais de réponse des lettres et des e-mails** Afin d'informer les consommateurs de manière optimale, les signataires s'engagent à répondre aux demandes ou aux plaintes des consommateurs dans les 5 jours ouvrables via les canaux de communication adaptés. Si la demande ou la plainte ne peut être répondue dans les 5 jours ouvrables, un accusé de réception sera envoyé dans les 5 jours ouvrables. Dans cet accusé de réception, il est au moins précisé que la demande ou la plainte doit être analysée plus en profondeur. Qui plus est, le délai est dans lequel le consommateur recevra une réponse plus approfondie et élargie est mentionné. Lorsque des informations de tiers sont	

nécessaires pour la réponse définitive, cela est précisé avec mention de l'information nécessaire dans ce cas et de qui elle provient, il est également mentionné dans quel délai une réponse sera fournie après réception de cette information. L'information est immédiatement demandée aux tiers. En cas de contestation d'une facture, les signataires s'engagent à répondre dans les jours dans les cas précités. **f. Contestation de factures** En cas de contestation d'une facture, les signataires s'engagent après réception de la contestation à suspendre immédiatement le recouvrement de la partie contestée de la facture et de prendre dès lors les mesures nécessaires pour rectifier l'encaissement erroné. La réponse au consommateur fait clairement mention de cela. Elle mentionne clairement le montant non contesté et la date à laquelle il doit être payé par le consommateur. Aucun frais ne peut en aucun cas être porté en compte pour le traitement de la contestation et durant celui-ci. **VIII. Entrée en vigueur et publication** ~~Les présentes dispositions entrent en vigueur 6 mois après la signature de l'accord et au plus tard le 1er mars 2005.~~ Les fournisseurs et les gestionnaires de réseau veillent à assurer une large publicité de cet accord auprès de leurs clients et prêtent leur collaboration aux initiatives prises par les autorités afin d'informer les consommateurs et de faire connaître au mieux les dispositions de cet accord ainsi que le Code de conduite joint en annexe. L'implémentation et l'application des dispositions de cet accord seront évaluées sous la protection du Ministre compétent pour la protection des consommateurs. Les ajouts qui sont portés à l'accord et au code de conduite entrent en vigueur le 1er janvier 2013 au plus tard. ~~et, pour la première fois, 6 mois après l'entrée en vigueur de l'accord.~~	Il faut également faire signer cet accord aux gestionnaires de réseau pour les dispositions qui sont d'application pour eux. Renvoi à la loi du 25 août 2012 portant dispositions diverses en matière d'énergie (art. 5,§2/2 et 10, §11/2).

~~Les ajouts apportés le 9 mars 2006 à l'accord et au code de conduite, entrent en vigueur au plus tard le 1er juillet 2006 à l'exception des dispositions complémentaires aux points IV. Conditions générales et V. Communication au consommateur qui entrent en vigueur le 1er septembre 2006.~~ ~~Les ajouts apportés le 11 juin 2008 à l'accord (point 19 du chapitre IV. « conditions générales » et points 8 à 13 du chapitre V. « communication au consommateur » entrent en vigueur au plus tard le 15 décembre 2008.~~ ~~coordination officieuse au 11 juin 2008 19~~	Un contact doit de nouveau être pris avec les fournisseurs signataires et ceux qui sont entre-temps apparus sur le marché résidentiel de l'énergie ainsi qu'avec les gestionnaires de réseau.
~~**EBEM**~~ ~~Stijn Lenaerts~~ ~~Directeur~~ ~~**NUON Belgium NV**~~ ~~Roberte Kesteman~~ ~~Corporate Financial Officer~~ ~~**ESSENT Belgium NV**~~ ~~Benéman BVBA~~ ~~Administrateur délégué~~ ~~Représentant permanent~~ ~~André Jurres~~ ~~**SPE NV**~~ ~~Luc Sterckx~~ ~~Représentant permanent de K.E.M.P. NV, CEO SPE~~ ~~**WASE WIND cvba**~~ ~~Jef Verstraeten~~ ~~Administrateur délégué~~ ~~**ELECTRABEL Customer Solutions NV**~~ ~~Sophie Dutordoir~~ ~~Administrateur délégué~~ ~~**ECOPOWER CVBA**~~ ~~Jim Williame~~ ~~Président du Conseil d'Administration~~ ~~**LAMPIRIS NV**~~ ~~Bruno Vanderschueren~~	
Annexe **Code de conduite pour "vente en dehors de l'entreprise" et "vente à distance"**	Cette annexe doit être adaptée aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 concernant les pratiques de marché et la protection des consommateurs. Il convient également de transposer les règles du code de conduite en textes/brochures lisibles et compréhensibles pour le consommateur.