

Question écrite au Vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur sur « CREG. - Résultats de l'évaluation de l'accord des consommateurs. » - 12/6/2017

Dans son rapport annuel 2016, la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) indique que, en février 2016, elle avait procédé à une évaluation de l'accord des consommateurs. Vous aviez vous-même demandé cette évaluation, en collaboration avec votre collègue en charge de l'énergie, Marie-Christine Marghem. Au 31 décembre 2016, les travaux étaient toujours en cours. L'évaluation est-elle finalisée? Dans l'affirmative, pouvez-vous en dire plus? Dans la négative, quel timing est-il avancé quant à sa finalisation?

Réponse du Ministre :

Le 28 juin 2017, dix-sept fournisseurs d'énergie représentant plus de 95 % du marché ont ensemble signé le nouvel accord des consommateurs. Le texte de cet accord est consultable via le site web du SPF Économie. La protection du consommateur a été renforcée. Les principales innovations se résument comme suit: 1. À partir de la deuxième année contractuelle, les fournisseurs d'énergie dont la tarification inclut un redevance fixe forfaitaire, mise en compte par année contractuelle entamée dans le cadre de contrats à durée déterminée de plus d'un an, ne mettront plus intégralement celle-ci en compte au consommateur qui met prématurément fin à son contrat de fourniture. La troisième année contractuelle, ce montant baissera encore davantage. En cas de reconduction ou de renouvellement du contrat après son terme, le montant mis en compte sur la facture de décompte en cas de cessation prématurée du nouveau contrat ne pourra jamais être supérieur au montant (réduit) de la dernière année de son contrat initial. Certains estiment que cela n'est pas suffisant. À mon sens, ce nouvel accord constitue tout de même un pas important. Je voudrais néanmoins vous rappeler que nous parlons ici d'un code de conduite, à savoir un ensemble d'engagements volontaires d'entrepris envers les consommateurs. L'analyse que le SPF Économie a réalisée par rapport à cette redevance fixe forfaitaire a conduit à la conclusion qu'elle n'est pas contraire à la réglementation. En effet, cette redevance est un composant du tarif et n'est pas une indemnité de résiliation. 2. À l'avenir, dans des situations de vente hors établissement, donc notamment lorsque le vendeur visite le consommateur à domicile, une simulation des prix sera toujours établie. Celle-ci se fera en principe toujours sur base de la consommation réelle du consommateur et, uniquement lorsque ces données ne sont pas disponibles, sur base de la consommation moyenne selon le type de client. Le consommateur recevra donc un document contenant toutes les données de la simulation des prix établie. Trois points donc: a) toujours une simulation des prix; b) sur base de la réalité; c) une trace matérielle. 3. En cas de vente par téléphone, il n'y a pas d'obligation d'établir toujours une simulation des prix. Souvent, le consommateur qui effectue l'appel téléphonique s'est déjà bien informé lui-même. Mais lorsqu'une simulation des prix est établie, les règles qui viennent d'être évoquées doivent être respectées. 4. Il est tenu compte de la transition qui a lieu au sein du marché de l'énergie. Pour la première fois, le code de conduite contient également des dispositions relatives à des contrats de fourniture qui portent également sur d'autres biens ou services (par exemple: assurance, entretien et intervention technique, scan énergétique, thermostat connecté, etc.). La garantie est donnée que le consommateur sera très clairement informé à ce sujet et qu'il connaîtra le sort de ces autres biens et services lorsqu'il met fin à son contrat en ce qui concerne la fourniture de gaz ou d'électricité. 5. Les cartes tarifaires resteront disponibles en permanence. Cela résout un des problèmes susceptibles d'entraver le changement de fournisseur d'énergie. Souvent, le consommateur ne sait plus quels tarifs sont précisément applicables à son contrat. Tant qu'il y a des consommateurs liés par un certain contrat, la carte tarifaire applicable à ce contrat restera disponible. Le consommateur pourra toujours la retrouver sur son espace client numérique ou pourra la demander à son fournisseur. 6. À l'avenir, le consommateur dont le

fournisseur d'énergie avait exigé une garantie assurant le paiement des montants dus pourra en demander le remboursement plus tôt. Jusqu'à présent, ce n'était pas possible avant la fin du contrat. Dorénavant, le consommateur pourra demander le remboursement de la garantie dès qu'il aura pendant un an payé ponctuellement toutes ses factures et qu'il n'aura plus aucune dette envers le fournisseur d'énergie. 7. Il sera veillé à ce que le consommateur dispose effectivement d'un délai suffisant pour payer la facture qu'il reçoit. Actuellement, ce n'est en effet pas toujours le cas. Parfois, un trop long délai s'écoule entre l'établissement de la facture (la date de facturation) et son envoi. Les fournisseurs s'engagent à veiller à ce que les factures soient envoyées dans les trois jours après la date de facturation. 8. Outre les mesures que j'ai déjà évoquées plus haut, il y en a encore plusieurs autres qui visent à renforcer la transparence pour le consommateur. Dans ce contexte, je tiens à souligner que le consommateur est incité à comparer les prix. Ainsi, en cas de renouvellement du contrat et à l'occasion de la communication annuelle du produit le moins cher de son fournisseur, l'attention du consommateur sera attirée de manière explicite et apparente sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web du régulateur quel est le tarif le moins cher. Enfin, je voudrais encore souligner qu'afin d'éviter au consommateur toute mauvaise surprise, à l'occasion de la conclusion du contrat, celui-ci sera informé de manière explicite et apparente des frais mis en compte à défaut de paiement, et ce indépendamment des conditions générales.