

COMMUNIQUE DE PRESSE PAR LE VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DES CONSOMMATEURS FÉDÉRAL KRIS PEETERS, LA MINISTRE FÉDÉRALE DE L'ÉNERGIE MARIE-CHRISTINE MARGHEM, LE VICE-MINISTRE-PRÉSIDENT FLAMAND ET MINISTRE DE L'ÉNERGIE BART TOMMELEIN, LE MINISTRE WALLON DE L'ÉNERGIE JEAN-LUC CRUCKE ET LA MINISTRE BRUXELLOISE DE L'ÉNERGIE CÉLINE FREMAULT

Vendredi 19 octobre 2018

La facture d'énergie sera simplifiée

Le Vice-premier ministre et ministre des consommateurs fédéral Kris Peeters, la ministre fédérale de l'énergie Marie-Christine Marghem, le vice-ministre-président Flamand et ministre de l'énergie Bart Tommelein, le ministre wallon de l'énergie Jean-Luc Crucke et la ministre bruxelloise de l'énergie Céline Fremault, ont collaboré afin de simplifier la facture d'énergie.

Kris Peeters: « Les factures d'énergie contiennent énormément de données et il est parfois difficile pour le consommateur de les comprendre. En simplifiant la facture d'énergie nous faisons en sorte qu'il soit rendu plus facile pour le consommateur de savoir combien il paie pour quelle consommation. La facture d'énergie simplifiée rassemble toutes les données importantes sur deux pages. En utilisant sur chaque facture les mêmes rubriques, quel que soit le fournisseur, le consommateur pourra retrouver plus facilement les informations importantes comme la consommation et le montant à payer. De plus, les clients devront également pouvoir consulter leurs factures et toutes leurs données de manière logique et claire dans l'espace client digital. »

Marie-Christine Marghem: « La simplification et la modernisation de la facture sont le résultat d'une large concertation avec l'ensemble des acteurs du secteur énergétique. C'est une bonne nouvelle pour le consommateur qui y gagnera en lisibilité ce qui facilitera non seulement la comparaison entre les différents opérateurs mais lui permettra également de mieux maîtriser sa consommation. »

Bart Tommelein: « Pour un grand nombre de personnes, la facture d'énergie est aujourd'hui extrêmement complexe. En simplifiant la facture, nous veillons à ce que les gens puissent se faire une idée plus précise de leur consommation et du coût de l'énergie, du type et de la durée restante de leur contrat, du caractère vert de cette énergie, de la ventilation de la facture, ... Une sensibilisation accrue à la facture d'énergie peut par ailleurs constituer une incitation à réaliser des économies d'énergie et réduire au maximum le coût de l'énergie. Voilà pourquoi chaque facture indiquera qu'en Flandre, les gens peuvent s'adresser à la Maison de l'énergie de leur commune pour toutes questions liées aux économies d'énergie. »

Jean-Luc Crucke: « Promouvoir la transparence maximale de la facture énergétique du citoyen est l'une des priorités du Gouvernement wallon en matière de marchés de l'électricité et du gaz. C'est pourquoi, en ma qualité de ministre wallon de l'énergie, je soutiens et encourage un processus progressif d'uniformisation et d'harmonisation de la facture. »

Céline Fremault: « La facture d'énergie, pas toujours facile à déchiffrer, est un élément important dans la vie des citoyens. Ce nouveau modèle de facture simplifiée constitue une vraie avancée car elle va permettre aux consommateurs d'en avoir une compréhension plus facile et plus rapide. Par ailleurs, le fait de mettre en évidence sur toutes les factures les coordonnées des différents acteurs pouvant aider les consommateurs à mieux profiter de la concurrence et de ceux compétents pour les aider à réaliser des économies d'énergie constitue un autre avantage de ce nouveau modèle de facture. »

Les factures émises par les fournisseurs d'énergie aux consommateurs contiennent un très grand nombre d'informations ce qui rend leur lisibilité compliquée pour le consommateur.

La complexité de la facture est également liée à la complexité de l'organisation du marché énergétique, due à l'intervention de plusieurs acteurs (autorités, fournisseurs, gestionnaire de réseau de distribution) et à toute une série de rétributions, taxes, impôts et contributions, aussi bien au niveau fédéral qu'au niveau régional.

La facture énergétique doit servir d'instrument de simple vérification des relevés de compteurs, de la bonne exécution du contrat, des acomptes déjà payés sur une base annuelle, des montants à rembourser et des suppléments à payer. En outre, elle doit pouvoir fournir les éléments nécessaires pour pouvoir réaliser une comparaison.

Le ministre fédéral de l'Economie et des Consommateurs et les ministres fédéral et régionaux de l'Energie ont mené une concertation à laquelle les régulateurs et des représentants des parties prenantes ont été associés, et ont convenu de prendre des mesures en vue d'une simplification de la facture d'énergie. Ils s'engagent, chacun dans leur domaine de compétences, de prendre les initiatives nécessaires pour adapter la réglementation afin de réaliser cette simplification.

Cette simplification se fera suivant les principes suivants :

1. La facture se limitera à deux pages.
2. Les fournisseurs doivent reprendre les données obligatoires dans des rubriques groupées. Ainsi il est plus facile pour tout le monde de comparer. Les fournisseurs gardent toutefois la liberté pour dresser la facture.
3. Au recto figureront les données essentielles permettant au consommateur de constater facilement le montant dû à son fournisseur, la date avant laquelle il doit effectuer le paiement, ou le remboursement auquel il a droit ainsi que la date d'échéance de ce remboursement sur son compte.

Les rubriques du recto sont les suivantes :

- a. L'identification du fournisseur, avec indication de son adresse et de son numéro d'entreprise ;
- b. L'identification du client, avec indication de son adresse de facturation;
- c. Le numéro de la facture et sa date ;

- d. L'identification du contrat et de sa durée (pour les contrats à durée déterminée complétés avec la date), et, si d'application, le tarif social accordé. Si le tarif social n'est pas accordé pour toute la période couverte par la facture, l'indication de la période exacte pendant laquelle le tarif social vaut ;
- e. L'indication qu'il s'agit d'une facture de décompte annuel ou bien d'une facture de clôture, en précisant le(s) vecteur(s) énergétique(s) au(x)quel(s) se rapporte la facture.

Figurent dans cette rubrique :

- L'adresse de livraison ;
 - La date de début et de fin de la période de relevé, les index correspondant et la consommation, le cas échéant subdivisée en jour, nuit et exclusivement nuit ;
 - Le nombre de jours couverts par le relevé ;
 - La consommation totale par vecteur énergétique ;
- f. Le montant total qui est dû pour la période relevée, le total des acomptes facturés et le solde à payer ou à rembourser, à chaque fois le montant hors TVA, le montant de la TVA et le montant TVA comprise ;
- Cette rubrique est complétée par la date limite pour le paiement ou le remboursement, le numéro de compte vers lequel le paiement ou le remboursement sera effectué et la communication structurée à reprendre lors du paiement. Il y est également précisé si le paiement se fait par virement ou par domiciliation ;
- g. Le montant du nouvel acompte qui sera facturé et sa prochaine date ;
 - h. Les coordonnées du service clientèle (numéro de téléphone et courriel) ;
 - i. Le nom et le numéro de téléphone du gestionnaire du réseau de distribution que le consommateur peut contacter en cas de panne ou d'odeur de gaz ;
 - j. L'url de la zone client digitale sur laquelle le consommateur peut retrouver plus de renseignements concernant son contrat et sa facture.

4. Les rubriques du verso de la facture sont les suivantes :

- a. La spécification du point de livraison : code EAN et numéro du compteur ;
- b. La spécification de contrat de fourniture (nom précis) avec un renvoi vers la zone client digitale ou vers une annexe de la facture pour plus d'informations ;
- c. Les coordonnées du Service de médiation pour l'énergie (adresse, numéro de téléphone, site web, courriel) ;
- d. La répartition de la facture : la quote-part fournisseur, les redevances de réseau et les taxes, charges et rétributions (en mentionnant à chaque fois, le montant hors TVA, le montant TVA et le montant TVA comprise) ;
- e. La mention qu'il est possible que certains acomptes déjà facturés ne soient pas encore payés. Les fournisseurs qui à l'heure actuelle mentionnent déjà en détail quels acomptes ont déjà été facturés et/ou payés (avec les dates) continueront à le faire ou le cas échéant, s'engagent à le faire dans les plus brefs délais.;
- f. Les sources énergétiques/le fuelmix : de façon générale pour le fournisseur et spécifiquement pour le contrat du consommateur ;

- g. Un aperçu comparatif de la consommation : les données de la période décomptée et des deux périodes antérieures, reconverties sur base annuelle (en graphique ou en tableau) ;
- h. Le renvoi vers des références d'information publique quant aux conséquences environnementales de l'énergie ;
- i. L'url précise de la page web de la CREG sur laquelle le consommateur peut comparer son contrat avec les offres des différents fournisseurs d'énergie, et l'url précise des pages web des régulateurs d'énergie régionaux sur lesquelles le consommateur peut comparer les offres actuelles des fournisseurs d'énergie.

Toutes les autres informations, figurant à l'heure actuelle sur les factures, seront mises à disposition du consommateur par les fournisseurs d'énergie via l'espace client digital personnel. Il y trouvera également l'information détaillée sur son contrat en cours, y compris la fiche tarifaire et les conditions contractuelle générales et spécifiques qui ont été convenues lors de la conclusion du contrat, le cas échéant, complétées par les éventuelles modifications acceptées par le consommateur lorsque le contrat court. Dans tous les cas, le consommateur y retrouvera à tout moment un aperçu de l'état de paiement de toutes ses factures.

L'espace client digital organise les renseignements dans des rubriques logiques et claires pour qu'ils puissent être consultés facilement par le consommateur. L'accès à l'espace client digital est aisé pour le consommateur et pour des tiers à qui il pourrait faire appel lorsqu'il a des questions relatives à sa facture ou à son contrat, tels que les services sociaux des CPAS et des organisations qui apportent leur soutien au consommateur dans le domaine de l'énergie.

Il est conseillé aux consommateurs d'utiliser le plus possible la facture digitale. Néanmoins, ils conservent toutefois le droit d'opter sans frais pour des factures et documents sur papier. En effet, certains consommateurs ne sont pas en mesure d'utiliser des moyens digitaux de communication. Il faut dès lors veiller à ce qu'ils conservent leur droit d'accès à toutes les informations qui sont mises à disposition de façon digitale.

Les ministres s'efforcent de procéder aux adaptations réglementaires pour le 1^{er} mars 2019 au plus tard. Ensuite il est prévu une période d'implémentation pour que les fournisseurs d'énergie aient le temps de se conformer aux nouvelles règles.

La simplification envisagée de la facture d'énergie et l'incitation à une utilisation de la facture digitale et de l'espace client digital offrent des avantages indiscutables aux fournisseurs d'énergie. Dès lors, les ministres demandent communément et explicitement aux fournisseurs d'énergie d'assurer que :

- L'espace client digital soit organisé suivant les principes repris ci-dessus ;
- Cet espace soit facilement accessible aux consommateurs et aux organisations et services qui sont susceptibles de le consulter pour des questions relatives à la facture ou au contrat ;
- L'accessibilité téléphonique du service clientèle soit améliorée pour ces organisations et services.