

# Avis

(A)2120

14 septembre 2020

Avis relatif à la proposition de loi modifiant diverses dispositions relatives à la résiliation de contrats dormants de fourniture d'énergie de clients résidentiels et de PME dont le tarif est supérieur à la composante énergie de référence et à l'interdiction de reconduction tacite en contrats dormants

Article 23, § 2, 1<sup>er</sup> et 2<sup>ième</sup> alinéa, 14<sup>°bis</sup>, 19<sup>°</sup> et 20<sup>°</sup> de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'article 15/14, §2, 1<sup>er</sup> et 2<sup>ième</sup> alinéa, 12<sup>°</sup> et 13<sup>°</sup> de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations

Non-confidentiel

# TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES .....	2
INTRODUCTION .....	3
1. ANALYSE DE LA PROPOSITION DE LOI .....	4
2. PROPOSITIONS D'ADAPTATION.....	6
2.1. Proposition d'adaptation du titre de la proposition .....	7
2.2. Proposition d'adaptation du résumé de la proposition de loi .....	7
2.3. Proposition d'adaptation de l'exposé des motifs de la proposition de loi.....	8
2.4. Proposition de loi .....	11

# INTRODUCTION

A la demande de monsieur Kris Verduyckt (sp.a) du 10 juillet 2020, la COMMISSION DE REGULATION DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ (CREG) émet un avis écrit relatif à la proposition de loi modifiant diverses dispositions relatives à la résiliation de contrats dormants de fourniture d'énergie de clients résidentiels et de PME dont le tarif est supérieur à la composante énergie de référence et à l'interdiction de reconduction tacite en contrats dormants. Il s'agit d'une proposition de loi du 6 avril 2020, soumise par monsieur Kris Verduyckt (sp.a) et madame Melissa Depraetere (sp.a).

Dans le cadre de ses missions en matière de protection des consommateurs, la CREG est très favorable à l'objectif de la proposition de loi, qui vise à résoudre le problème des produits de prolongation dormants dans la réglementation, dans l'intérêt des clients résidentiels et PME belges. Par le passé, la problématique des produits de prolongation ou de reconduction avait effectivement déjà été soulevée à plusieurs reprises par la CREG, notamment :

- dans des publications sur le site Web de la CREG :
  - note de politique générale de la CREG : <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Notes/Z1999FR.pdf>
  - monitoring annuel des prix du marché de l'électricité et du gaz pour les ménages et les petits consommateurs professionnels, 17 octobre 2019 : <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Studies/F1996FR.pdf>
  - monitoring annuel des prix du marché de l'électricité et du gaz pour les ménages et les petits consommateurs professionnels, 15 novembre 2018 : <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Studies/F1858FR.pdf>
- énergie de A à Z :
  - <https://www.creg.be/fr/energie-de-a-a-z/produit-dormant>
- dans les infographies mensuelles :
  - <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Prices/InfographResFr.pdf>
  - <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Prices/InfographProFr.pdf>
- dans la désignation séparée des contrats dormants dans le CREG Scan :
  - <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

En outre, ce problème se fait d'autant plus ressentir dans le contexte de l'évolution de la pauvreté énergétique en Belgique<sup>1</sup> et du poids de la facture d'électricité et de gaz naturel dans le budget des ménages belges.<sup>2</sup>

Le présent avis a été approuvé par le comité de direction via procédure écrite le 14 septembre 2020. La première partie comprend une analyse de la proposition de loi et la deuxième une série de propositions d'adaptation motivées.

---

<sup>1</sup> <https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2020/20200402AJEnergyPov>

<sup>2</sup> <https://www.creg.be/fr/publications/communiquede-presse-pr191205>

# 1. ANALYSE DE LA PROPOSITION DE LOI

1. La proposition de loi soumise<sup>3</sup> poursuit un double objectif, à savoir que les fournisseurs de gaz et d'électricité :

- i. résilient les contrats dormants de fourniture d'énergie de clients résidentiels et de PME, si le tarif du contrat en question est supérieur à la composante énergie de référence semestrielle, publiée par la CREG, et informent le client tout en l'orientant vers le produit actif le plus avantageux en fonction de sa consommation d'énergie ;
- ii. ne reconduisent pas tacitement un contrat de fourniture d'énergie s'il n'est plus proposé activement sur le marché et qu'ils informent le client par la suite et l'orientent vers le contrat actif le plus avantageux en fonction de sa consommation d'énergie. Cette proposition, considérée dans son ensemble, a pour objet de faire disparaître à terme la multitude de contrats dormants, souvent plus onéreux, de fourniture d'énergie et de simplifier le marché tant pour les clients résidentiels que pour les PME.

2. L'alinéa premier prévoit explicitement la résiliation des contrats énergétiques sur la base des informations de prix, la « composante énergie de référence », au sein du marché de l'énergie et publiées par la CREG.

S'agissant de la composante énergie de référence, il est renvoyé spécifiquement à la réglementation existante sur le tarif social pour l'électricité<sup>4</sup> et le gaz naturel<sup>5</sup>. La CREG y voit une série d'obstacles importants. Tout d'abord, la proposition de loi vise à faire du tarif social pour l'électricité et le gaz naturel une sorte de référence pour la détermination des prix de fournisseurs, qui doivent se positionner via des offres commerciales sur un marché de l'énergie libéralisé. Le recours à une composante énergie de référence semble éroder quelque peu les principes de base d'un marché de l'énergie libéralisé<sup>6</sup>. Par ailleurs, une composante énergie de référence étroitement liée au tarif social de l'électricité et du gaz naturel n'est pas facilement applicable aux PME. En effet, les calculs et publications semestriels de la CREG portent sur un certain nombre de profils spécifiques de clients résidentiels. Le texte de la proposition de loi n'indique pas de quelle manière cela peut être appliqué aux PME.

La CREG continue plutôt de prôner un monitoring étendu et permanent des prix de l'énergie.

3. Le deuxième alinéa de la proposition de loi vise à faire en sorte qu'un contrat d'énergie portant sur un produit qui n'est plus proposé activement sur le marché ne puisse plus être reconduit tacitement.

---

<sup>3</sup> Disponible sur : <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/1136/55K1136001.pdf>

<sup>4</sup> Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007033058&table\\_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007033058&table_name=loi)

<sup>5</sup> Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007033048&table\\_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007033048&table_name=loi)

<sup>6</sup> Avec des droits et obligations tant pour les consommateurs que pour les fournisseurs.

Figure 1: Définition produit de prolongation dormant

**Produits de prolongation dormants**

- produits qui sont prolongés pour des clients existants dont le contrat en cours arrive à échéance
- ne sont pas proposés activement et ne sont donc pas disponibles pour les nouveaux clients
- n'apparaissent pas dans les résultats des comparateurs de prix (sauf dans le CREG Scan)

⇒ nombre limité de fournisseurs

⇒ ne peuvent pas être comparés à l'offre actuelle dans les comparateurs de prix

⇒ impossibilité pour le consommateur de faire des choix éclairés

⇒ limitent fortement la transparence

Source : présentation CREG 'Produits dormants'- Commission Energie, Environnement et Climat – 1<sup>er</sup> juillet 2020

4. Les consommateurs qui concluent un nouveau contrat d'énergie pour la première fois le font sur la base de l'offre actuelle, disponible sur les sites web des fournisseurs et consultable dans les résultats des comparateurs de prix. Lorsque le contrat vient à échéance, plusieurs fournisseurs proposent actuellement de prolonger ou de renouveler le contrat sur la base de produits qui ne sont pas disponibles sur leur site Web ou dans les résultats des sites de comparaison des prix : les produits de prolongation ou de reconduction (également appelés *renewals*). Il s'agit de produits qui ne sont à aucun moment proposés activement sur le marché et qui sont utilisés par un nombre limité de fournisseurs pour une prolongation de contrat avec les consommateurs. Dans la plupart des cas, il s'agit de produits chers, surtout en comparaison avec l'offre actuelle. Les fiches tarifaires de ces produits sont rarement ou jamais publiées<sup>7</sup> (de manière transparente) sur le site internet des fournisseurs. Ils portent parfois le même nom que des produits « parallèles » qui sont eux proposés de manière active mais avec un(e) autre (formule de) prix. Ces produits rendent pratiquement impossible pour les consommateurs de faire des choix judicieux ou éclairés sur le marché de l'énergie. Ils limitent aussi fortement la transparence sur le marché de l'énergie.

Figure 2: Problématique des produits de prolongation dormants

Les produits de prolongation (type 3) compromettent la transparence et sont souvent désavantageux pour le consommateur :

1. principalement d'anciens produits fixes
2. souvent de durée plus longue (3 ans)
3. prix élevés par rapport à l'offre active, tant pour l'abonnement que pour le prix au kWh
4. fiches tarifaires non disponibles sur les sites Internet des fournisseurs
5. n'apparaissent pas dans les résultats des comparateurs de prix

⇒ ont toujours des écarts de prix importants, surtout par rapport au niveau de prix bas actuel

⇒ ne peuvent pas être comparés à l'offre active (uniquement via le CREG Scan)

⇒ barrière à la participation des consommateurs au marché de l'énergie

⇒ > 500 000 contrats, principalement des ménages

Source : présentation CREG 'Produits dormants'- Commission Energie, Environnement et Climat – 1<sup>er</sup> juillet 2020

<sup>7</sup> L'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » prévoit cependant :

« Chaque carte tarifaire reste disponible tant qu'il y a des contrats en cours basés sur cette carte tarifaire. Sur simple demande du consommateur, la carte tarifaire applicable à son contrat lui est immédiatement transmise par le fournisseur d'énergie. Cette carte est en outre disponible en permanence sur son espace client numérique, pendant toute la durée du contrat . »

<https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/accord-le-consommateur-dans-le>

5. Afin de permettre au consommateur d'effectuer une comparaison avec l'offre active, non seulement lors de la conclusion d'un contrat, mais aussi lors de sa prolongation ou de sa reconduction, ce contrat ne doit plus pouvoir être prolongé ou reconduit sur la base des *renewals* susmentionnés, mais uniquement sur la base de produits actifs ou, en d'autres termes, de produits que le consommateur peut trouver sur les sites Web des fournisseurs et qui apparaissent dans les résultats des comparateurs de prix<sup>8</sup>.

## 2. PROPOSITIONS D'ADAPTATION

6. Le 1<sup>er</sup> juillet 2020, la CREG a présenté sa première analyse de la proposition de loi lors d'une audition de la Commission de l'Énergie, de l'Environnement et du Climat (présentation jointe au présent avis). L'audition a été suivie d'une demande formelle d'avis le 10 juillet 2020. La CREG est très favorable à l'objectif de la proposition de loi : la proposition traite d'un problème que la CREG dénonce depuis longtemps. Nous avons formulé ci-dessous un certain nombre de propositions d'adaptation visant à optimiser la réglementation. Au début de chaque élément, nous avons fourni l'exposé des motifs nécessaires (texte gris) sur les adaptations proposées.

7. La proposition de loi comprend deux mesures concrètes qui sont étroitement liées aux missions légales de la CREG, à savoir :

- surveiller la situation technique et tarifaire du secteur de l'électricité et contrôler que l'évolution de ce secteur vise l'intérêt général et cadre avec la politique énergétique global ;
- veiller aux intérêts essentiels du consommateur ...

8. La proposition de loi a pour but d'élargir les informations disponibles pour le consommateur et d'accroître ainsi la protection du consommateur. Par le présent avis, la CREG entend apporter au texte une série de clarifications et d'améliorations. Le texte de la proposition de loi est repris dans son intégralité ci-dessous. Toutes les suppressions sont indiquées en *italique* et tous les ajouts sont indiqués en *bleu*.

9. Il est primordial que la proposition de loi, dans son contenu et sa terminologie, laisse le moins de place possible aux erreurs d'interprétation. Le principal objectif de cette proposition est de faire en sorte que la prolongation (tacite) du contrat d'énergie des consommateurs ne puisse se faire que sur la base d'un produit actif. Ainsi, le consommateur dispose au moins de la possibilité de comparer les prix de la nouvelle proposition de contrat aux autres produits proposés à ce moment-là.

10. Indépendamment du contenu et de la terminologie, la faisabilité pratique de la proposition, c'est-à-dire les implications administratives et financières pour les fournisseurs, est également très importante. Les actions proposées doivent donc avoir un caractère suffisamment réaliste pour éviter que la proposition soit irréalisable dès le départ et reste lettre morte.

11. Enfin, la proportionnalité est également recherchée. La résiliation de contrats d'énergie et le transfert des clients concernés au tarif le plus avantageux sont des mesures juridiques qui vont très loin. S'il est vrai que le législateur peut prévoir des dérogations aux règles de droit civil, il semble

---

<sup>8</sup> Les sites de comparaison des prix reprennent tous les produits pouvant être souscrits par chaque consommateur (cf. note explicative jointe à la charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz (questions fréquentes)).

indiqué de recourir à des mesures moins radicales si elles permettent également d'atteindre le résultat souhaité.

12. Les adaptations proposées se fondent sur deux principes importants :

- i. respecter autant que possible l'objectif visé de la proposition de loi initiale ;
- ii. se conformer aux positions que la CREG avait formulées précédemment en la matière.

## 2.1. PROPOSITION D'ADAPTATION DU TITRE DE LA PROPOSITION

Une terminologie et des définitions correctes sont essentielles. Le problème concerne les prolongations de contrats sur la base de produits dormants. Les produits peuvent être décrits comme l'offre du fournisseur d'énergie (fixe, variable, verte, services auxiliaires...). Les clients résidentiels et les PME souscrivent un contrat basé sur l'un des produits de cette offre. Un produit est dit « dormant » lorsqu'il ne figure pas ou plus sur le site Web du fournisseur et lorsqu'il n'apparaît pas ou plus dans les résultats des comparateurs de prix. Les « produits de prolongation dormants » constituent la forme la plus problématique de produits dormants et ce sont également ceux qui sont visés par la proposition de loi. Il s'agit de produits qui sont prolongés pour des clients existants dont le contrat en cours arrive à échéance. Ces produits ne sont pas proposés activement et ne sont donc pas disponibles pour de nouveaux clients. Ils n'apparaissent pas dans les résultats des comparateurs de prix (à l'exception du CREG Scan, qui est le seul sur le marché belge de l'énergie à répertorier toutes les formes de produits dormants).

*Avis relatif à la proposition de loi modifiant diverses dispositions relatives à ~~la résiliation de contrats dormants de fourniture d'énergie de clients résidentiels et de PME dont le tarif est supérieur à la composante énergie de référence et à l'interdiction de reconduction tacite en contrats dormants~~ la prolongation de contrats énergétiques de clients résidentiels et de PME sur la base de produits dormants.*

## 2.2. PROPOSITION D'ADAPTATION DU RÉSUMÉ DE LA PROPOSITION DE LOI

La résiliation de contrats ne semble pas être, selon la CREG, le moyen le plus approprié de résoudre le problème constaté. Outre les éventuels problèmes juridiques, nous souhaiterions également pointer les dangers et problèmes potentiels que peuvent entraîner la résiliation de contrats énergétiques en cours :

- dans certains cas, un consommateur actuellement lié par un tel contrat risque de devoir échanger son contrat avantageux contre un contrat à un prix moins avantageux ;
- la gestion administrative peut potentiellement représenter une charge de travail supplémentaire importante pour le(s) fournisseur(s), avec, bien sûr, un coût important ;
- le gain de temps pour le consommateur entre la résiliation d'un contrat et la fin normale de celui-ci sera souvent très faible.

La proposition d'utiliser une « composante énergétique de référence semestrielle » ne semble pas déraisonnable à première vue. Toutefois, cela reviendrait aussi en pratique à intervenir dans le segment de marché libéralisé en régulant le prix de l'énergie d'une manière qui ne vise pas spécifiquement les clients vulnérables. Dans l'affaire Federutility, les prix de référence généraux sur le marché italien du gaz ont été jugés contraires au droit européen.<sup>9</sup> Les critères énoncés dans cette

---

<sup>9</sup> Cour de justice, 20 avril 2010, *Federutility* e.a. (C-265/08)

jurisprudence ont été repris dans l'article 5 de la nouvelle directive électricité.<sup>10</sup> De ce fait, il n'est pas certain que les prix de référence menant à la résiliation dans la réglementation proposée soient acceptables pour la Commission européenne.

La CREG est favorable à l'obligation pour le fournisseur, lors de la prolongation du contrat, d'informer préalablement et d'orienter son client vers un produit actif. En l'absence de réponse du client après un mois, ce dernier se voit automatiquement le produit actif équivalent le moins cher de la gamme du fournisseur.

Enfin, la CREG renvoie aux produits/contrats à durée indéterminée :

- Le fournisseur échappe actuellement à l'obligation d'informer régulièrement le client et de l'orienter vers un produit actif lors de la prolongation du contrat. La CREG est favorable à l'introduction de cette obligation pour les produits de prolongation dormants à durée indéterminée. A long terme, on pourrait même envisager d'interdire les contrats à durée indéterminée.
- Récemment, la CREG a constaté que des contrats à durée indéterminée dont la durée du prix garanti ou de la formule de prix ne correspond pas à la durée du contrat sont proposés. Pour la CREG, le prix ou la formule de prix doit être fixé pour toute la durée du contrat. Cela devrait faire l'objet d'une future initiative législative.

*Cette proposition de loi poursuit un double objectif, à savoir que vise à ce que les fournisseurs de gaz et d'électricité :*

- ~~résilient les contrats dormants de fourniture d'énergie de clients résidentiels et de PME, si le tarif du contrat en question est supérieur à la composante énergie de référence semestrielle, publiée par la CREG, et informent le client tout en l'orientant vers le produit actif le plus avantageux en fonction de sa consommation d'énergie ;~~
- *ne reconduisent pas tacitement un contrat de fourniture d'énergie s'il n'est plus sur la base d'un produit qui n'est pas proposé activement sur le marché et qu'ils informent le client consommateur par la suite au préalable et l'orientent vers le contrat actif le plus avantageux en fonction de sa consommation d'énergie produit proposé qui correspond le mieux à ses besoins et à son profil. Cette proposition, considérée dans son ensemble, a pour objet de faire disparaître à terme dans un délai raisonnable la multitude de les contrats de prolongation dormants, souvent plus onéreux, de fourniture d'énergie qui ne sont pas proposés activement et afin de simplifier rendre le marché plus transparent et plus simple tant pour les clients résidentiels que pour les PME.*

### **2.3. PROPOSITION D'ADAPTATION DE L'EXPOSÉ DES MOTIFS DE LA PROPOSITION DE LOI**

La CREG rappelle ci-après l'exposé des motifs de la proposition de loi et les adaptations textuelles proposées sur la base du règlement présenté dans le présent avis ; voir les adaptations proposées dans le titre et le résumé de la proposition de loi, page 6.

*Selon la Fondation Roi Baudouin, plus d'un ménage sur cinq est touché par une forme de précarité énergétique. Pour environ un ménage sur sept, le coût de la facture énergétique représente plus de 11 % du revenu net disponible. La CREG fait également état d'au moins 400 000 ménages, surtout des*

---

<sup>10</sup> Directive (UE) 2019/944 du Parlement Européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE



*familles monoparentales et des isolés. Nous devons donc porter un regard très critique sur les prix de l'énergie dans notre pays. La présente proposition de loi vise à s'attaquer à l'un des éléments de ce segment du marché, à savoir les contrats dormants de fourniture d'énergie.*

*De nombreux consommateurs ne bénéficient actuellement pas de la formule tarifaire la plus avantageuse auprès de leur fournisseur pour leur consommation: il arrive souvent qu'ils aient un contrat dormant qui n'est plus proposé sur le marché par le fournisseur. Selon Test-Achats, il ressort de cas individuels que certains consommateurs paient des centaines d'euros de plus que des clients similaires du même fournisseur bénéficiant d'un autre contrat.*

*La Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) constate, elle aussi, dans son analyse d'octobre 2019 qu'il existe toujours de grandes différences de prix entre les produits énergétiques les moins chers et les plus chers sur le marché. Selon la CREG, les plus grandes différences de prix sont celles entre les contrats proposés et donc actifs et les contrats dormants, même s'il existe parfois aussi de grandes différences entre les contrats actifs d'électricité ou de gaz.*

*Les chiffres montrent clairement où se situe le problème. La CREG a calculé que près de 360 000 ménages belges paient chaque année près de 600 euros en trop pour leur consommation d'énergie. Pour près de 20 000 PME, le coût supplémentaire s'élève à plus de 3 450 euros par an.*

*Cela s'explique, d'une part, par le fait que, sur le marché libéralisé de l'énergie, on propose des produits qui sont parfois difficiles à comparer pour le consommateur. Cela s'explique, d'une part, par le fait que, sur le marché libéralisé de l'énergie, on propose des produits qui sont parfois difficiles à comparer pour le consommateur.*

*D'autre part, plus de 600 000 ménages et 70 000 PME n'ont pas changé de contrat ces dernières années et beaucoup d'entre eux ont un contrat dormant. Dans la dernière version du CREG scan, pas moins de 13 200 contrats ont été pris en compte, dont seuls 664 étaient des formules actives à ce moment. Les contrats dormants ne figurent même plus sur d'autres sites de comparaison des prix.*

*Dans son étude du 18 mai 2017 relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et au potentiel d'économies pour les ménages sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel, le régulateur fédéral (la CREG) attirait aussi l'attention sur les produits de prolongation (renewals) chers. Il s'agit de produits (très) anciens d'un nombre très limité de fournisseurs pour lesquels les contrats des clients existants sont chaque fois renouvelés. En particulier dans le cas des contrats avec une durée plus longue (par exemple de 3 ans), la CREG constate que ce sont souvent ces produits qui ont un potentiel d'économies très important pour le consommateur.*

*Les fournisseurs ont intérêt à maintenir aussi longtemps que possible les contrats dormants plus onéreux (souvent de clients non actifs qui n'ont encore jamais changé de fournisseur). Ces contrats ne sont plus proposés à de nouveaux clients car ils ne sont plus concurrentiels. Par conséquent, les clients qui n'ont encore jamais changé de fournisseur et qui sont toujours facturés au tarif de leur contrat initial paient sans doute, depuis des années déjà, un montant trop élevé pour un produit identique.*

*Les consommateurs, pour leur part, font preuve d'une certaine réticence en raison de la crainte d'une surcharge administrative en cas de changement de contrat et en raison de la complexité du marché; de plus, nombre d'entre eux ne sont pas conscients du fait que, depuis des années déjà, leur contrat énergétique leur coûte plus cher qu'il ne devrait et qu'ils pourraient donc réaliser des économies substantielles.*

*L'organisation de défense des consommateurs Test-Achats a en outre constaté que l'on ne publie généralement plus de cartes tarifaires pour les contrats dormants, ce qui accroît la complexité. C'est pourquoi cette organisation est également favorable à une extinction progressive des contrats dormants.*

- Nous présentons ci-dessous l'objectif technique *L'objectif visé de cette proposition de loi, qui comporte deux volets, est une*
  1. Résiliation des contrats énergétiques dormants qui sont plus chers que la composante énergie de référence

~~La présente proposition de loi vise à faire résilier par les fournisseurs d'énergie les contrats énergétiques qu'ils ne proposent plus activement sur le marché, et ce, lorsqu'un contrat est plus cher que la composante énergie de référence publiée tous les six mois par la CREG pendant toute la durée de la période à laquelle s'applique cette composante énergie de référence.~~

~~La composante énergie de référence correspond à la moyenne arithmétique des composantes énergie du tarif commercial le plus bas de chaque fournisseur, tel~~

~~que visé aux articles 8 et 9 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007, après retrait des deux valeurs extrêmes.~~

~~Lorsque, conformément à cette disposition, le fournisseur d'énergie résilie des contrats dormants, il est tenu d'informer le client en portant cette résiliation à sa connaissance dans une lettre qui lui est adressée personnellement ou par le biais d'un support durable. Dans cette notification adressée personnellement au client, les informations suivantes lui sont communiquées :~~

- ~~son contrat actuel n'est plus actif sur le marché et est résilié;~~
- ~~le produit le plus avantageux eu égard au modèle de consommation du client en question (pour la durée de la période à laquelle s'applique la composante énergie de référence);~~
- ~~le client dispose légalement de la possibilité de résilier le contrat (de manière à ce qu'il puisse s'adresser à un autre fournisseur sur le marché).~~

~~Faute de réponse après un mois, le produit le plus avantageux de la gamme du fournisseur est attribué au client, en fonction du modèle de consommation du client en question.~~

~~interdiction de la reconduction (tacite) d'un contrat de fourniture d'énergie *sur la base d'un produit de prolongation dormant : un produit* qui n'est pas (ou plus) proposé activement sur le marché.~~

~~Concernant la reconduction d'un contrat, l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » mentionne actuellement ce qui suit : « Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification apportée de manière unilatérale par le fournisseur d'énergie au détriment du consommateur. »~~

~~Actuellement, le fournisseur est déjà tenu, conformément à cet accord, d'informer ses clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat et ce, clairement et sans équivoque, au moins un mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer éventuellement à la reconduction tacite.~~

~~Ces accords restent en vigueur, mais si un *contrat produit* n'est plus actif, le *contrat correspondant* ne peut plus être reconduit tacitement. Dans ce cas, le fournisseur est tenu d'informer son client et de l'orienter, de la même manière (telle qu'elle est décrite au point 1), vers *le tarif le plus avantageux un produit actif* que ~~la société~~ le fournisseur propose à ce moment-là ou de *permettre une résiliation sans frais*. Faute de réponse après un mois, le client se voit automatiquement attribuer le produit actif équivalent le moins cher de la gamme des fournisseurs.~~

~~Les produits de durée indéterminée méritent une attention particulière. Par définition, les contrats à durée indéterminée ne doivent pas être prolongés. A un moment donné, le fournisseur peut toutefois décider de ne plus proposer le produit aux nouveaux clients, Dans ce cas, les contrats à durée indéterminée en cours deviendraient dormants. Afin d'éviter cette situation, une obligation de~~

notification pourrait être imposée au fournisseur. Si le fournisseur d'énergie retire le produit concerné du marché, il doit en informer le client par lettre séparée ou par le biais d'un support durable. Dans cette notification adressée personnellement au client, les informations suivantes lui sont communiquées :

- le produit sur lequel son contrat actuel est basé n'est plus actif sur le marché
- l'offre active actuelle avec indication du produit équivalent le plus avantageux
- le client a la possibilité légale de rompre le contrat sans frais (de manière à pouvoir s'adresser à un autre fournisseur sur le marché).

Faute de réponse après un mois, le client se voit aussi automatiquement attribuer le produit actif équivalent le moins cher de la gamme des fournisseurs.

## 2.4. PROPOSITION DE LOI

### Article 1<sup>er</sup>

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

### Art. 2

#### Exposé des motifs de la CREG sur l'article 2

Une définition correcte du problème est très importante. Voir également exposé des motifs de la CREG sur le titre de la proposition de loi, page 6.

L'article 1<sup>er</sup> de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, modifié en dernier lieu par la loi du 2 mai 2019, est complété par un 80° et 81° rédigés comme suit :

« 80° « ~~contrat produit de prolongation dormant~~ » : ~~contrat existant qui ne figure plus dans l'offre actuelle du fournisseur d'énergie, mais dont le tarif reste maintenu~~ offre de contrat standard pour la fourniture de gaz naturel aux clients résidentiels et/ou aux PME, que le fournisseur utilise pour renouveler ou prolonger, par reconduction tacite ou non, les contrats de clients existants et qui n'est pas adressé à d'autres clients par les canaux publics. ».

« 81° « produit actif » : offre de contrat standard pour la fourniture de gaz naturel aux clients résidentiels et/ou aux PME, qui peut être souscrite par ceux-ci sur le site Web ou l'application du fournisseur et/ou via des comparateurs de prix, éventuellement par d'autres canaux publics, et qui n'a pas encore été retirée du marché par le fournisseur ».

### Art. 3

#### Exposé des motifs de la CREG sur l'article 3

Voir exposé des motifs de la CREG sur le résumé de la proposition de loi, page 6.

Dans l'article 15/5bis de la même loi, inséré par la loi du 8 juillet 2015, ~~les~~ la modifications suivantes ~~sont~~ est apportées :

1° le paragraphe 11/2 est complété par un c) rédigé comme suit :

« c) l'instauration d'une interdiction ~~de la~~ des produits de prolongation dormants. ~~reconduction tacite des contrats lorsqu'un contrat d'énergie n'est plus~~

~~proposé activement sur le marché, le fournisseur devant alors appliquer au client concerné le produit~~

~~le moins cher de son offre active du moment sur la base de la consommation d'énergie connue du client. Lorsque le contrat d'un client résidentiel ou d'une PME arrive à expiration et que le produit correspondant ne figure plus dans l'offre active actuelle du fournisseur, celui-ci doit fournir un aperçu de tous ses produits actifs actuels. Les fournisseurs en avertissent le~~ Le fournisseur communique cet aperçu au client dans un courrier distinct, dans lequel il lui demande d'indiquer son choix et l'informent sur le produit actif équivalent le moins cher et sur les possibilités légales de résiliation. Faute de réponse du client après un mois, le client se voit attribuer le produit actif équivalent le moins cher de la gamme du fournisseur, comme décrit dans l'accord de consommateurs. Lorsque le contrat d'un client résidentiel ou d'une PME a une durée indéterminée et que le fournisseur retire le produit correspondant de son offre active, le fournisseur doit fournir un aperçu de tous ses produits actifs actuels. Le fournisseur communique cet aperçu au client dans une lettre séparée, dans laquelle il lui demande d'indiquer son choix et l'informe sur le produit actif équivalent le moins cher et sur les possibilités légales de résiliation. ».

2° l'article est complété par un paragraphe

11/2bis rédigé comme suit :

~~« 11/2bis. Lorsqu'un contrat dormant est plus cher que la composante énergie de référence fixée par la Commission pendant toute la durée de la période à laquelle s'applique cette composante énergie de référence, le fournisseur retire le produit en question du marché et il applique aux clients concernés le produit le moins cher de son offre active du moment sur la base de la consommation d'énergie connue du client. Les fournisseurs en avertissent le client dans un courrier distinct et l'y informent également des possibilités légales de résiliation. »~~

Art. 4

#### Exposé des motifs de la CREG sur l'article 4

Une définition correcte du problème est très importante. Voir également exposé des motifs de la CREG sur le titre de la proposition de loi, page 6.

L'article 2 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, modifié en dernier lieu par la loi du 2 mai 2019, est complété par un 88° et 89° rédigés comme suit :

« 88° « ~~contrat produit de prolongation~~ dormant » : ~~contrat existant qui ne figure plus dans l'offre actuelle du fournisseur d'énergie, mais dont le tarif est maintenu~~ offre de contrat standard pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels et/ou aux PME, que le fournisseur utilise pour renouveler ou prolonger, par reconduction tacite ou non, les contrats de clients existants et qui n'est pas adressé à d'autres clients par les canaux publics. ».

« 89° « produit actif » : offre de contrat standard pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels et/ou aux PME, qui peut être souscrite par ceux-ci sur le site Web ou l'application du fournisseur et/ou via des comparateurs de prix, éventuellement par d'autres canaux publics, et qui n'a pas encore été retirée du marché par le fournisseur ».

Art. 5

#### Exposé des motifs de la CREG sur l'article 5

Voir exposé des motifs de la CREG sur le résumé de la proposition de loi, page 6.

Dans l'article 18 de la même loi, modifié en dernier lieu par la loi du 3 avril 2013, les modifications suivantes ~~sont~~ est apportées :

1° le paragraphe 2/2 est complété par la disposition suivante au point c) :

« c) l'instauration d'une interdiction *des produits de prolongation dormants de la reconduction tacite des contrats lorsqu'un contrat d'énergie n'est plus proposé activement sur le marché, le fournisseur devant alors appliquer au client concerné le produit le moins cher de son offre active du moment sur la base de la consommation d'énergie connue du client. Lorsque le contrat d'un client résidentiel ou d'une PME arrive à expiration et que le produit correspondant ne figure plus dans l'offre active actuelle du fournisseur, celui-ci doit fournir un aperçu de tous ses produits actifs actuels. Les fournisseurs en avertissent* Le fournisseur communique cet aperçu au client dans une lettre séparée, dans laquelle il lui demande d'indiquer son choix et l'informe sur le produit actif équivalent le moins cher et sur les possibilités légales de résiliation. Faute de réponse du client après un mois, le client se voit attribuer le produit actif équivalent le moins cher de la gamme du fournisseur, comme décrit dans l'accord de consommateurs. Lorsque le contrat d'un client résidentiel ou d'une PME a une durée indéterminée et que le fournisseur retire le produit correspondant de son offre active, le fournisseur doit lui fournir un aperçu de tous ses produits actifs actuels. Le fournisseur communique cet aperçu au client dans une lettre séparée, dans laquelle il lui demande d'indiquer son choix et l'informe sur le produit actif équivalent le moins cher et sur les possibilités légales de résiliation. ».

2° l'article est complété par un § 2/2bis rédigé comme suit :

« § 2/2bis. Lorsqu'un contrat dormant est plus cher que la composante énergie de référence fixée par la Commission pendant toute la durée de la période à laquelle s'applique cette composante énergie de référence, le fournisseur retire le produit en question du marché et il applique aux clients concernés le produit le moins cher de son offre active du moment sur la base de la consommation d'énergie connue du client. Les fournisseurs en avertissent le client dans un courrier distinct et l'y informent également des possibilités légales de résiliation. »

\*\*\*

Pour la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz :



Laurent JACQUET  
Directeur



Koen LOCQUET  
Président f.f. du comité de direction