

Avis

(A)2200

11 février 2021

Avis relatif à la proposition de résolution (DOC 55 1650/001) visant la simplification de la facture énergétique

Article 23, § 2, alinéa premier de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité (loi électricité) et article 15/14, § 2, deuxième alinéa de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations (loi gaz)

Non-confidentiel

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|---|
| INTRODUCTION | 3 |
| 1. ANTECEDENTS | 4 |
| 2. ANALYSE DE LA PROPOSITION DE RESOLUTION | 5 |
| 3. PROPOSITION DE SIMPLIFICATION DE LA FACTURE ENERGETIQUE..... | 6 |
| 4. CONCLUSION | 8 |

INTRODUCTION

Par e-mail du 22 janvier 2021, la CREG a reçu une demande d'avis du président de la Commission Energie, Environnement et Climat de la Chambre des représentants.

Cette demande d'avis porte sur la proposition de résolution (DOC 55 1650/001) relative à la simplification de la facture énergétique, soumise par madame Leen Dierick.

Par le présent avis, le comité de direction répond à la demande explicite du président de la Commission de mettre à disposition les points de vue de la CREG pour le 19 février 2021 au plus tard.

Le comité de direction de la CREG a approuvé le présent avis lors de sa réunion du 11 février 2021.

1. ANTECEDENTS

1. En 2017, la CREG a participé en tant qu'expert à la concertation *multi-stakeholder* que la Fondation Roi Baudouin a organisée sur les possibilités de simplification de la facture d'électricité et de gaz naturel. Dans le cadre de ce projet, les thèmes suivants ont été traités sous la forme d'ateliers : l'identification des meilleures pratiques relatives à la facture d'électricité et de gaz naturel, la proposition de factures simplifiées et le test de ces dernières auprès des consommateurs pour parvenir au final à une série de recommandations spécifiques visant une simplification de la facture.

La plateforme de lutte contre la précarité énergétique de la Fondation Roi Baudouin a publié en février 2018 une note de synthèse¹ comportant des recommandations concrètes sur la simplification de la facture énergétique.

2. En 2018, les travaux de simplification de la facture énergétique se sont poursuivis au sein d'un groupe de travail organisé par le cabinet du ministre des Consommateurs. La CREG a participé à ce groupe de travail. La concertation visait notamment à réduire la taille de la facture et à la limiter à un maximum de 2 pages, tout en conservant les informations essentielles.

3. Le 19 octobre 2018, les ministres de l'énergie et le ministre des Consommateurs ont annoncé qu'ils travailleraient ensemble à l'élaboration d'une facture énergétique simplifiée.

4. La CREG a continué de suivre la mise en œuvre de ces accords car ils nécessitaient encore un certain nombre d'adaptations sur le plan réglementaire à différents niveaux politiques.

Dans plusieurs publications², la CREG a également souligné qu'une facture énergétique simple, reprenant les informations essentielles, est l'un des instruments qui permettra au consommateur de jouer un rôle actif sur le marché de l'énergie.

5. Dans son mémorandum³ au formateur du gouvernement fédéral, tel que publié le 9 juillet 2020, la CREG demande que les mesures réglementaires nécessaires soient prises pour finaliser et concrétiser la simplification de la facture pour le consommateur.

6. L'accord de gouvernement fédéral⁴ du 30 septembre 2020 prévoit la poursuite des travaux sur la réforme de la facture énergétique.

¹ <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20180117NT1>

² <https://www.creg.be/fr/a-propos-de-la-creg/rapports-annuels>
<https://www.creg.be/fr/publications/etude-f1996>
<https://www.creg.be/fr/publications/etude-f1858>

³ <https://www.creg.be/fr/publications/autres-memorandum-200709>

⁴ https://www.belgium.be/sites/default/files/accord_de_gouvernement_2020.pdf - p. 50

2. ANALYSE DE LA PROPOSITION DE RESOLUTION

7. L'énorme quantité d'informations sur les factures d'énergie les rend difficiles à lire et à comprendre pour le consommateur.

8. Les explications accompagnant la proposition de résolution indiquent également :

Au fil des ans, la facture énergétique n'a cessé de se compliquer. Les décomptes annuels sont trop longs; certaines informations utiles sont très difficiles à localiser; le détail des coûts est compliqué et l'utilité de bon nombre de mentions légales est discutable. D'une part, les factures énergétiques regorgent d'informations dénuées d'utilité directe pour le consommateur mais, d'autre part, elles ne mentionnent pas certaines informations qui lui seraient utiles, ou ces informations sont imprimées en tout petits caractères.

En conséquence, les factures d'électricité et de gaz sont devenues des documents très confus et illisibles pour beaucoup de consommateurs.

9. La proposition de résolution demande spécifiquement au gouvernement fédéral de conclure un accord avec les entités fédérées dans un délai de six mois pour simplifier la facture énergétique, puis de mettre effectivement en œuvre cet accord dans un délai également de six mois en adaptant la réglementation.

10. Il est recommandé d'inclure le résultat dans la législation fédérale. Les compétences fédérales en matière de protection des consommateurs et de politique des prix comprennent la fourniture d'informations au consommateur d'énergie et permettent de fixer des règles pour tous les aspects de la facture simplifiée⁵. Grâce à cette approche, l'uniformité obtenue se traduit par un processus législatif fluide (pas de procédures parallèles) et par un lieu unique (pas de fragmentation pour le justiciable).

11. Compte tenu des travaux préparatoires importants déjà réalisés dans ce dossier, en particulier en 2018, le double délai proposé de six mois semble réaliste.

12. Un délai supplémentaire devra être prévu pour la mise en place d'une facture énergétique simplifiée par les fournisseurs. La CREG constate que la proposition de résolution a également été soumise à la Febeg pour avis. Il appartient donc aux fournisseurs de se prononcer sur un délai de mise en œuvre tenable.

⁵ Article 6, § 1^{er}, VI, quatrième alinéa, 2^o et article 6, § 1^{er}, VII, deuxième alinéa, sub d) de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980.

3. PROPOSITION DE SIMPLIFICATION DE LA FACTURE ENERGETIQUE

13. Ci-après, la CREG présente une proposition de facture énergétique simplifiée.

La proposition tient compte autant que possible des contributions :

- de la Fondation Roi Baudouin (recommandations de février 2018 de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique) ;
- des réunions de travail organisées en 2018 par le cabinet du ministre des Consommateurs.

14. Cette proposition de simplification de la facture énergétique s'inscrit dans le cadre d'un exercice de réflexion interne : il s'agit de développer une facture énergétique⁶ (électricité et/ou gaz naturel) qui permette au consommateur de comprendre aisément combien il doit payer pour les biens et services qui lui sont fournis. L'objectif est d'arriver à une⁷ page A4 recto-verso présentant les informations les plus essentielles.

15. Une facture énergétique simplifiée demande une réponse aux questions suivantes :

- a) Quelles sont les informations(-clés) les plus fondamentales dont un consommateur a besoin pour comprendre combien il doit payer son électricité et son gaz naturel ?
- données relatives au fournisseur (nom, adresse, numéro de TVA, service clientèle) ;
 - numéro et date de la facture ;
 - données relatives au client (nom, numéro de client, adresse de facturation, adresse du client) ;
 - période de décompte (du ... au ...) ;
 - par vecteur énergétique (électricité/gaz) :
 - code EAN ;
 - numéro de compteur ;
 - relevés de compteur ;
 - date du relevé de compteur ;
 - début et fin de la période de décompte ;
 - total prélèvement ;
 - total injection ;
 - coût total pour la période de décompte (€/an) - ventilé par composante - TVA incluse et exclue :
 - énergie ;
 - coûts de réseau ;
 - surcharges/prélèvements ;

⁶ D'après la définition du *Van Dale* (traduction libre), une facture est « une liste de marchandises fournies, avec indication des prix calculés, du lieu et de la date de livraison, du mode de transport, etc., qui est envoyée au consommateur en même temps que ou avec les marchandises ».

⁷ Actuellement, une facture énergétique (électricité et/ou gaz naturel) comporte jusqu'à 10 pages.

- services additionnels ;
 - réductions;
 - total des acomptes facturés ;
 - montant restant à payer pour la facture de décompte ;
 - montant à payer ou à récupérer ;
 - date limite de paiement (ou de remboursement) ;
 - référence à mentionner lors du paiement ;
 - numéro de compte à utiliser ;
 - montant du nouvel acompte (mensuel) ;
 - informations relatives au contrat en cours ;
 - application du tarif social ;
 - produit contracté (nom du produit) ;
 - formule de prix contractée (fixe - variable) ;
 - durée du contrat (1 an, 2 ans, 3 ans, ..., indéterminée) ;
 - code QR donnant un accès immédiat à la fiche tarifaire du contrat en cours ;
 - renvoi aux simulateurs de prix (CREG Scan et régulateurs régionaux) ;
 - coordonnées du service de médiation de l'énergie ;
 - contact en cas de panne d'électricité ou d'odeur de gaz ;
 - historique de consommation ;
- b) A qui le consommateur peut-il s'adresser pour des informations complémentaires (= informations qui ne font pas partie des informations-clés) ?
- coordonnées du fournisseur pour obtenir des informations complémentaires (téléphone/adresse postale/e-mail/URL)

4. CONCLUSION

La proposition de résolution demande spécifiquement au gouvernement fédéral de conclure un accord avec les entités fédérées dans un délai de six mois pour simplifier la facture énergétique, puis de mettre effectivement en œuvre cet accord dans un délai également de six mois en adaptant la réglementation.

Il est recommandé d'inclure le résultat dans la législation fédérale. Les compétences fédérales en matière de protection des consommateurs et de politique des prix comprennent la fourniture d'informations au consommateur d'énergie et permettent de fixer des règles pour tous les aspects de la facture simplifiée. Grâce à cette approche, l'uniformité obtenue se traduit par un processus législatif fluide (pas de procédures parallèles) et par un lieu unique (pas de fragmentation pour le justiciable).

Compte tenu des travaux préparatoires importants déjà réalisés dans ce dossier, en particulier en 2018, le double délai proposé de six mois semble réaliste.

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



Laurent JACQUET
Directeur



Koen LOCQUET
Président f.f. du comité de direction