



# CONDITIONS GÉNÉRALES DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

**2019**

IRRÉGULARITÉS, MANQUE DE CLARTÉ ET CONFUSION



énergie info  
wallonie  
éclairez vos droits !

**Energie Info Wallonie (EIW)** a mis à jour son analyse comparative des conditions générales des fournisseurs d'électricité et de gaz actifs en Région wallonne au 1er décembre 2019.

Certaines d'entre elles ont été récemment modifiées, suite à des nouveautés réglementaires auxquelles les fournisseurs doivent se conformer. En examinant minutieusement ces textes, *EIW* a repéré de nombreuses clauses susceptibles de semer la confusion chez le consommateur.

Certaines peuvent même être qualifiées d'abusives. Pour respecter la réglementation applicable, la plupart des fournisseurs devraient revoir leur copie.

## Analyse des conditions générales à la lumière de la législation applicable en Région wallonne

Les fournisseurs d'énergie actifs en Région wallonne sont tenus de se conformer à des réglementations venant de différents niveaux de pouvoir. Certaines règles s'appliquent partout en Belgique, comme le **Livre VI du Code de droit économique** dédié aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. D'autres se limitent à la Wallonie. La plupart des fournisseurs se sont, en plus, engagés à respecter l'**Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz »**. Cet Accord, obligatoire pour les fournisseurs qui en sont signataires, va plus loin en matière de protection du consommateur et précise certains éléments à respecter dans les contrats et les conditions générales. Il a été révisé en janvier 2018. Des modifications de la réglementation wallonne et de l'Accord ont poussé les fournisseurs à mettre à jour leurs conditions générales. *EIW* les a analysées pour vous.

### En français svp !

Une **clause est abusive** si elle crée un déséquilibre manifeste entre les parties au détriment du consommateur.

### En savoir plus !

Les fournisseurs **MEGA** et **Cociter** n'ont pas signé l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ». Ils ne sont donc pas tenus de respecter toutes les règles qui y figurent. **Energie2030** s'est engagé à respecter la version précédente de l'Accord mais pas les nouveautés de 2018. Il se situe dès lors dans une seconde partie du tableau. **MEGA** et **Cociter** apparaissent dans la troisième partie du tableau comparatif car leurs conditions générales n'ont pas du tout été analysées au regard des dispositions de l'Accord.

Ceci dit, une violation d'une disposition fondamentale de l'Accord pourrait tout de même être considérée comme une pratique commerciale déloyale.

## Un langage pas toujours clair...

Les conditions générales doivent être rédigées **de manière claire et compréhensible**. Or, le caractère minuscule des polices utilisées, la longueur des phrases et un vocabulaire inadapté rendent la lecture de la plupart des conditions générales fastidieuse pour le consommateur. Pourtant, la lisibilité des conditions générales est importante. En cas de litige entre un consommateur et un fournisseur, le juge peut écarter une clause qui manque de clarté, voire l'entièreté des conditions générales, lorsqu'elles sont **illisibles**. Par ailleurs, le consommateur doit **avoir accepté** les conditions générales avant de conclure le contrat. Si le juge estime qu'il n'a pas pu valablement en prendre connaissance ou que le consommateur n'a pas marqué son accord, les conditions générales sont **inopposables** au consommateur. Cela signifie que le fournisseur ne peut pas invoquer les clauses qui y figurent à l'encontre de son client.



Les caractères minuscules utilisés par **Engie** rendent la lecture de ses conditions générales laborieuse.



Plusieurs fournisseurs utilisent des termes pas clairs pour le consommateur tels que « *le cas échéant* » ou « *sans préjudice de* ». Pour plus de clarté, les phrases trop longues sont à éviter.



**Watz** renvoie aux conditions générales écrites en néerlandais, qui feront autorité, en cas de différend d'interprétation entre les versions françaises et néerlandaises.

## ... qui induit le consommateur en erreur

EIW a relevé de très nombreuses dispositions contenant une formule du type « *dans la mesure autorisée* », « *conformément à la réglementation en vigueur* » ou encore « *sans préjudice de la réglementation applicable* ». Ces dispositions prévoient ensuite tout le contraire de ce qui est autorisé par la réglementation. Dans notre analyse, nous avons attribué la couleur rouge aux clauses de ce type. Il nous semble que les conditions générales, pour être conformes à la loi, ne peuvent pas dire une chose puis tout son contraire. Si une disposition ne respecte pas la loi, elle est nulle, un point c'est tout. Le fait de prévoir le contraire de ce que la législation énonce induit clairement les consommateurs en erreur.

Dans de nombreux cas, les fournisseurs appliquent ce que prévoient leurs conditions générales, malgré une réglementation contraire. Les formules du style « *conformément à la réglementation en vigueur* » ne suffisent donc pas à protéger les consommateurs. Rédiger des conditions générales propres à chaque région du pays, conformes aux réglementations fédérales et régionales, permettrait d'éliminer tout risque de confusion.

 **Antargaz** spécifie que :

*« 9.1.3 Dans le cas où le Client Résidentiel ne respecte pas ses obligations contractuelles endéans les quinze jours calendriers après Réception d'une mise en demeure écrite, Antargaz peut mettre fin au contrat immédiatement et sans intervention judiciaire avec le respect d'un préavis de soixante jours, tout en respectant les dispositions légales en matière d'obligations de service public ».*

La réglementation wallonne applicable ne permet pas à un fournisseur de mettre fin à un contrat dans ces conditions. C'est possible uniquement lorsque le consommateur en défaut de paiement a refusé ou entravé le placement du compteur à budget et que la fourniture a été coupée à la demande du fournisseur.

## Obligation de proposer un contrat aux consommateurs

**Le fournisseur doit toujours proposer un contrat** à un consommateur qui en fait la demande, **sauf** :

- si le consommateur a encore **une dette envers lui** ;
- si des raisons techniques ou indépendantes de sa volonté l'en empêchent. Par exemple, si le consommateur n'est pas raccordé au gaz ou si le raccordement électrique n'est pas conforme, le fournisseur n'est pas tenu de maintenir son offre de contrat.

Légalement, le fournisseur ne peut pas refuser un consommateur en se basant sur un risque d'insolvabilité ou sur une dette contractée auprès d'un autre fournisseur. S'il a des doutes sur la solvabilité du consommateur, il pourra, dans certains cas, lui demander de constituer une garantie bancaire (voir point suivant).

 **Luminus** prévoit que :

*« 3.2. Dans la mesure autorisée et conformément à la législation en vigueur, nous pouvons vous refuser comme client si nous avons des raisons objectives de douter de votre solvabilité. (...) »*

Malgré l'interdiction, **des fournisseurs se réservent illégalement la possibilité de refuser de conclure avec certains clients**. Pour ce faire, ils prévoient que le contrat sera conclu sous une ou plusieurs conditions suspensives, c'est-à-dire que le contrat n'existera véritablement que lorsque ces conditions se réaliseront. Certaines **conditions suspensives** sont autorisées par la loi et sont logiques, comme la transmission de l'ensemble des données nécessaires au changement de fournisseur. D'autres sont abusives, comme lorsque le fournisseur se réserve le droit d'accepter ou non le contrat après « certaines vérifications », sans les avoir listées. C'est illégal car le fournisseur se réserve le droit de refuser un consommateur pour d'autres motifs laissés à sa propre appréciation. **Si l'engagement du consommateur est irrévocable lorsqu'il signe le contrat, celui du fournisseur ne peut pas être soumis à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté.**

 Ainsi, **Octa +** précise, que :

« 3.2. La conclusion du Contrat est suivie par son entrée en vigueur à la date convenue, sous les conditions suspensives suivantes :

(...) b. que « Octa + se réserve le droit de valider ou de refuser votre demande de Contrat pour un juste motif ou de l'accepter moyennant la demande d'une garantie conformément aux réglementations en vigueur. (...)

3.4. Si nous n'acceptons pas votre demande de Contrat, nous devons vous en aviser dans un délai de 30 jours calendrier à dater de la demande de Contrat. Un tel refus d'acceptation peut notamment se produire valablement lorsque vous ou l'adresse de livraison présentez un solde échu chez OCTA+.

### Bon à savoir !

Sauf si le consommateur le lui a dit, le nouveau fournisseur n'a pas les moyens de savoir si le consommateur a contracté des dettes auprès d'anciens fournisseurs. Il ne peut pas échanger des informations de ce type. Toute liste de « mauvais payeurs » est totalement interdite.

## Imposition d'une garantie bancaire

Si le client présente des « **risques exceptionnels** » pour le fournisseur, il peut demander **une garantie bancaire** lors de la **conclusion** du contrat. Le montant demandé en garantie ne peut pas dépasser 3 mois d'une consommation moyenne annuelle. Les fournisseurs ayant signé l'Accord décrivent précisément les conditions applicables à cette demande de garantie. Ils précisent les bases et modalités de calcul de son montant. La garantie doit, dans tous les cas, être libérée par le fournisseur dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture.

La réglementation ne précise que les cas dans lesquelles le fournisseur **ne peut pas exiger une garantie bancaire** :

- le consommateur **est ou a été client protégé** ;
- le consommateur a un **compteur à budget** ;
- le consommateur est **en cours de contrat** chez ce fournisseur ;
- le client a **une dette chez un autre fournisseur**, sauf si le fournisseur détient l'information du consommateur lui-même. Il est interdit aux fournisseurs d'échanger des informations sur l'état de solvabilité des clients et de leur demander de constituer une garantie financière sur cette base.

Les fournisseurs signataires de l'Accord doivent prévoir qu'ils rembourseront la garantie lorsque le consommateur aura payé pendant un an toutes ses factures sans retard, et qu'il leur aura remboursé son éventuelle dette.

 **Eneco** prévoit que :

2.3 Le Contrat est conclu sous la condition suspensive que nous l'acceptons après vérification de tout élément utile, notamment :

(...) c) en cas de doute sur votre solvabilité ou de dettes chez nous, que vous démontrerez, à notre demande, que vous avez apuré vos précédentes dettes de gaz naturel et d'électricité et/ou que vous constituiez une garantie et/ou que vous payiez vos dettes par domiciliation ; (...).

2.5 Si nous vous demandons de constituer une garantie, le Contrat ne pourra entrer en vigueur que lorsque toutes les conditions seront remplies. Une garantie équivaut à plusieurs mois de consommation estimée et doit être constituée dans les 15 jours calendrier suivant notre demande. Le montant exact, les modalités de calcul, de paiement et de restitution sont détaillés dans la demande.

## Un délai de réflexion en cas de vente à distance ou hors établissement

Le consommateur peut renoncer au contrat conclu **à distance** ou **hors établissement** pendant **14 jours calendrier**, sans payer d'indemnité. On parle de délai de renonciation ou de rétractation.

### En français svp !

Un contrat conclu à distance est un contrat conclu sur internet ou par téléphone.

Un contrat conclu hors établissement est un contrat conclu en dehors de l'entreprise (lors d'une vente de porte à porte, dans le magasin d'autres vendeurs, lors de foires ou expositions...).

**Lorsque** le contrat a été conclu à distance ou hors établissement, le Code de droit économique prévoit que le délai de rétractation de **14 jours commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat**. L'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » **donne plus de précisions** sur le point de départ du délai pour certains contrats :

- Si le contrat est conclu hors établissement, c'est le jour de la réception par le consommateur de la confirmation écrite du fournisseur ;
- Si le contrat est conclu par téléphone, c'est le jour de la confirmation écrite du consommateur, qui fait suite à la confirmation écrite du fournisseur.

Plusieurs fournisseurs, dans leurs conditions générales, omettent de préciser qu'une confirmation écrite du client est nécessaire pour faire courir le délai de rétractation d'une vente par téléphone. En pratique, les fournisseurs évitent de procéder à des démarchages purement téléphoniques. Au téléphone, le client est invité à conclure un contrat via internet. La conclusion du contrat par internet suffit alors à faire débiter le délai de renonciation, sans qu'une confirmation du client soit nécessaire.

Lors de démarchages à domicile, certains fournisseurs font directement **signer un contrat sur une tablette**, sans qu'une confirmation du contrat soit directement envoyée aux consommateurs qui ne disposent pas d'adresse email. L'Accord les contraint pourtant à confirmer sans délai le contrat conclu à distance.



**Lampiris** ne prévoit pas que le délai de rétractation commence à courir à dater de la confirmation écrite du contrat par le consommateur en cas de vente par téléphone :

*« 2.3 Dans le cas d'une Vente à distance ou de Contrat conclu en dehors de l'entreprise, tant le Consommateur que Lampiris ont le droit de renoncer au Contrat dans les 14 jours ouvrables à compter du jour de la conclusion du Contrat, à condition que Lampiris ne contrevienne pas, ce faisant, à ses obligations de service public. Afin d'exercer son droit de rétractation, le Client notifie son intention à Lampiris préférentiellement au moyen du formulaire spécifique de rétractation disponible sur le site internet de Lampiris. Il peut néanmoins utiliser tout autre moyen pour autant qu'il en résulte une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat. »*

Dans tous les cas, le fournisseur est **tenu d'informer** le consommateur de son droit de rétractation. Il doit communiquer au consommateur sous une forme claire et compréhensible, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit, ainsi qu'un modèle de formulaire de rétractation. Si le fournisseur n'informe pas le client, le délai de renonciation est prolongé de 12 mois.

### Bon à savoir !

Trop tard pour se rétracter ? Le consommateur peut **toujours changer de fournisseur** sans payer d'indemnité moyennant le respect d'un préavis d'un mois. Il suffit de s'adresser au nouveau fournisseur de son choix et de lui demander un contrat. Celui-ci fera le nécessaire pour opérer un changement.

## Modifications du prix ou des conditions en cours de contrat

Dans un contrat à **durée déterminée**, le fournisseur ne peut **jamais augmenter unilatéralement le prix** de l'énergie. Il ne peut **pas non plus modifier le contrat en défaveur du consommateur en fonction d'éléments qui dépendent de sa seule volonté**. Toute modification est donc interdite, même si elle ne touche pas à une condition essentielle du contrat. Le fait que le consommateur ait la possibilité d'y mettre fin n'y change rien.

Dans un contrat à **durée indéterminée**, le fournisseur peut prévoir d'**augmenter unilatéralement le prix ou d'en modifier les conditions au détriment du consommateur** sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, seulement si le consommateur a le **droit de mettre gratuitement fin au contrat**. Le consommateur doit avoir un délai raisonnable pour le faire. Les fournisseurs sont tenus d'informer **individuellement le consommateur** au moins **2 mois à l'avance** si une modification d'un contrat à durée indéterminée est prévue.



**Luminus** prévoit que le prix du contrat pourra être modifié :

*« 6.1. Nous pouvons modifier le prix pendant la durée du Contrat de fourniture si un ou plusieurs des éléments suivants altère(nt) nos coûts, indépendamment de notre volonté :*

*(a) une hausse générale de nos coûts à la suite de la modification d'un ou de plusieurs des éléments qui composent le prix;*

*(b) une modification des frais de transport, de distribution, de location de compteur, de l'amende réactive et/ou d'autres frais instaurés ou modifiés le cas échéant par le Gestionnaire de réseau ou une autorité compétente.*

*La modification de prix correspondra à des frais démontrables et objectifs pour nous et pourra être mise en œuvre avec effet rétroactif si cela s'applique aussi à nous. »*

### Bon à savoir !

Attention ! Lorsque que le consommateur signe un **contrat à prix variable**, il marque son accord sur des clauses d'indexation de prix prévues dans le contrat. Si le prix de l'énergie évolue en cours de contrat sur cette base, ce n'est pas une modification du contrat mais l'adaptation du prix au prix du marché.

## Confusion entre reconduction et renouvellement du contrat de fourniture

A la fin du contrat, le fournisseur tentera souvent soit de le **prolonger** dans la durée, soit de le **renouveler** à d'autres conditions. Ces termes ne sont pas synonymes et plusieurs fournisseurs alimentent **une confusion** entre les deux. Pourtant, ce ne sont pas les mêmes règles qui s'appliquent.

Si le contrat est **prolongé ou reconduit**, c'est uniquement sa durée qui est prolongée. Ses prix et conditions sont inchangés. La prolongation peut être **tacite**, donc automatique. Le consommateur est **informé** de la prolongation tacite par une mention prévue au recto de la 1ère page du contrat. Il en sera aussi informé clairement par écrit ou mail, si son fournisseur est signataire de l'Accord. Le consommateur a **le droit de s'opposer** à la prolongation en mettant fin au contrat moyennant le respect du préavis d'1 mois, donc en changeant de fournisseur.

On parle de **renouvellement** de contrat si le fournisseur **modifie le contrat** au détriment du consommateur ou augmente le prix de l'énergie. Il s'agit alors d'un **nouveau contrat** qui remplace le précédent. Si le fournisseur a signé l'Accord, il est obligé de soumettre la nouvelle proposition de contrat au consommateur **au moins 2 mois** avant la fin du contrat en cours. Le fournisseur est tenu de faire sa nouvelle proposition en utilisant le moyen de communication par lequel il communique habituellement avec le consommateur lorsqu'il s'agit du contrat en cours. Le fait qu'il s'agisse d'une nouvelle proposition de contrat doit clairement apparaître. Le consommateur a, ici aussi, la **possibilité de s'y opposer** en choisissant un nouveau fournisseur. Si le consommateur ne réagit pas, l'Accord prévoit que le fournisseur lui fournira **le produit équivalent à durée déterminée le moins cher** qu'il offre en vente à ce moment-là.

Un produit est considéré comme équivalent s'il présente les mêmes caractéristiques que le produit initial, c'est-à-dire avoir un prix fixe ou variable, être online ou non, être énergie verte ou grise, être services compris dans le contrat ou non et être de même durée.



**MEGA** entretient cette confusion entre la prolongation du contrat et son renouvellement. Il ne respecte pas l'interdiction de modifier lors d'une prolongation :

*« 3.5 Un Contrat à durée déterminée est reconduit automatiquement au terme de la durée initiale pour une durée d'un an pour tout client mais pour la durée initiale du contrat pour un client professionnel dont la consommation annuelle dépasse celles mentionnées à l'article 3.10, sauf si une des Parties met fin au Contrat dans le respect des conditions de l'article 3.6. Mega se réserve le droit de modifier ses tarifs lors de la reconduction de ce Contrat, conformément à la procédure prévue à l'article 6. »*

*(...) 6.3 Mega est en droit d'effectuer ces modifications à condition d'en informer le Client au moins deux mois à l'avance par courrier, sur la facture ou par e-mail. (...)*

*6.4 (...) le Client qui n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions et/ou nouveaux prix doit en informer Mega par courrier recommandé dans le mois qui suit le Jour de réception de la communication de la modification.*

*6.5 Si le Client informe Mega à temps du refus d'accepter les nouvelles conditions et/ou les nouveaux prix, ce refus aura pour effet de mettre automatiquement fin au Contrat au jour où les nouvelles conditions et/ou prix auraient dû entrer en vigueur.*

*6.6 En l'absence de notification de refus des nouvelles conditions et/ou prix dans les délais précités, Mega considère que cette absence de notification vaut acceptation des nouvelles conditions et/ou prix. (...) »*

En pratique, on remarque que **Mega** remporte de nombreux achats groupés et négocie pour reprendre la clientèle de fournisseurs quittant le marché résidentiel en proposant des conditions intéressantes.

Ensuite, **Mega** précise sur une facture en petits caractères que les prix vont être augmentés et les conditions modifiées lors d'une soi-disant prolongation de contrat. Les consommateurs mettent souvent plusieurs mois, voire années, avant de se rendre compte que leurs conditions ont été modifiées et ne sont plus du tout avantageuses.

Les autres fournisseurs (pour la plupart signataires de l'Accord) n'augmentent pas de la sorte leurs tarifs lorsque leur proposition de renouvellement de contrat est restée sans réponse. Si leurs clients n'acceptent pas les nouvelles conditions proposées, ils sont tenus d'appliquer le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment-là. Les consommateurs sont dès lors mieux protégés contre une augmentation importante des tarifs.

## Facturation de la redevance par année entamée ou en fonction de la durée du contrat

Tous les fournisseurs facturent une redevance, aussi appelée « frais d'abonnement », à leurs clients. Cette redevance couvre tous les frais administratifs des fournisseurs, comme l'envoi de courriers. Le montant de la redevance est fixé librement par les fournisseurs, pour chaque type de contrat. En pratique, **certains fournisseurs facturent l'intégralité du prix de la redevance annuelle de manière forfaitaire**, c'est à dire dès que l'année de fourniture est entamée.

Lorsqu'un consommateur rompt un contrat anticipativement, il doit alors payer l'entièreté de la redevance. **La loi interdit pourtant aux fournisseurs de réclamer une indemnité au consommateur qui résilie son contrat d'énergie**. Dans les faits, les consommateurs qui changent de fournisseur en cours d'année et qui sont facturés de l'entièreté du prix de la redevance sont pénalisés. Selon *EIW*, la redevance annuelle devrait donc être facturée en proportion du nombre de mois (ou de jours) livrés durant l'année de rupture du contrat. Dans le tableau comparatif, les fournisseurs imposant une redevance forfaitaire apparaissent dès lors en orange.

Même si elle est contestable selon *EIW*, l'Accord autorise la facturation par année entamée lors de la 1ère année pour les contrats à durée déterminée de plus d'un an. La redevance doit être prévue dans le contrat. Dès la 2ème année du contrat, le fournisseur doit soit diminuer le montant de la redevance forfaitaire, soit facturer la redevance en partie forfaitairement et en partie en fonction de la durée de la fourniture, soit facturer le montant de la redevance uniquement en fonction de la durée de la fourniture. En cas de reconduction ou de renouvellement de contrat de plus d'un an, l'Accord fait en sorte que le consommateur garde la même situation que celle qu'il avait acquise à la fin du contrat initial. La partie forfaitaire de la redevance, si elle existait encore, reste la même que dans la dernière année du contrat.

## Une dette qui gonfle en cas de retard de paiement

Tous les fournisseurs prévoient des sanctions en cas de retard de paiement. Trois types de frais font rapidement gonfler la facture :

- Les **frais administratifs** (frais de rappel et de mise en demeure). La Région wallonne a fixé un maximum de 7,5 EUR pour un rappel et 15 EUR pour une mise en demeure. Un même fournisseur ne peut pas facturer plus de 55 EUR de frais de retard à un consommateur par année civile et par énergie ;
- Les **intérêts de retard**. Ils ne dépassent pas le taux d'intérêt légal (2% pour 2019) ;
- Les **clauses pénales**. Elles consistent en une somme forfaitaire supposée couvrir le dommage subi par le fournisseur du fait du retard du paiement du consommateur. **Le fournisseur n'a plus le droit d'en imposer** en cas de non-paiement d'une facture. Pourtant, presque tous les fournisseurs en prévoient dans leurs conditions générales.

Les **plans de paiement**, octroyés dans certains cas par les fournisseurs, doivent être accordés **gratuitement**.

Les fournisseurs signataires de l'Accord sont tenus d'inscrire ces frais dans le contrat-même pour pouvoir les facturer aux consommateurs. **MEGA, Cociter et Energie 2030** doivent les faire figurer dans leurs conditions générales.



En cas de retard de paiement, **Essent** spécifie que :

*6.8 Sous réserve de la réglementation applicable, des coûts peuvent vous être portés en compte pour l'envoi de factures, lettres, duplicata complémentaires, ou d'un plan d'apurement. Les frais d'un courrier de rappel s'élèvent à EUR 8, et d'une mise en demeure recommandée à EUR 20. En cas de paiement en retard, ou de paiement partiel d'une facture échue, vous serez redevable, de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, d'un intérêt de retard, à compter de l'échéance, et ce sur tous les montants en suspens jusqu'à la date de paiement total. Le taux d'intérêt est égal au taux d'intérêt légal pour les Consommateurs, et au taux d'intérêt tel que déterminé par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales pour les Clients professionnels.*

*6.9 En guise de compensation pour les frais de recouvrement extrajudiciaires résultant du non-paiement dans le délai fixé à l'Art. 6.5, nous sommes en droit de facturer, outre les frais mentionnés à l'Art. 6.8, une indemnité de 30 EUR aux Consommateurs et une indemnité égale à 10% de tout montant impayé, avec un minimum de 150 EUR, aux Clients professionnels. Si un report de paiement a été accordé au Consommateur, le non-respect de ce(s) nouveau(x) délai(s) a pour effet immédiat la reprise de la procédure réglementaire pour défaut de paiement. (...)*

**Essent** prévoit donc des montants supérieurs à ce que la réglementation autorise et s'autorise à porter des coûts pour des factures, lettres, duplicata, plan d'apurement, sans les chiffrer, contrairement aux dispositions légales applicables.

## La fin du contrat

Un fournisseur ne peut pas mettre fin du jour au lendemain au contrat qui le lie à un consommateur, même si celui-ci n'a pas payé sa facture à temps.

S'il s'agit d'un contrat d'énergie à **durée déterminée**, le fournisseur est obligé de poursuivre le contrat d'énergie **jusqu'à la date de fin du contrat**. Deux mois avant la date de fin, le fournisseur doit notifier son refus de renouveler le contrat. Le consommateur est alors tenu de signer un nouveau contrat d'énergie avec un autre fournisseur.

S'il s'agit d'un contrat à **durée indéterminée**, le fournisseur donnera au consommateur un **préavis de deux mois** s'il souhaite y mettre un terme. A la fin de ce délai, le consommateur doit avoir signé un contrat avec un nouveau fournisseur d'énergie.

**Attention !** Le fournisseur ne peut **pas mettre fin au contrat d'énergie immédiatement**. En revanche, si le consommateur ne paie pas ses factures, il peut lancer une **procédure en défaut de paiement**, laquelle peut aboutir à une **coupure du compteur d'électricité et/ou de gaz**. Dans ce cas, le contrat d'énergie prend fin. Le consommateur doit alors signer un nouveau contrat d'énergie avec le fournisseur de son choix et demander la réouverture de son compteur à son gestionnaire de réseau de distribution.

A l'inverse, le consommateur peut toujours mettre fin au contrat de fourniture d'énergie moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois. Les conditions générales des fournisseurs signataires de l'Accord doivent le rappeler.



Les conditions générales de **Cociter** énoncent que :

*« C.2. COCITER conserve le droit de résilier le contrat pour défaut de paiement mais il ne pourra réclamer aucune indemnité de rupture ni de frais de rupture au client. »*

## Pour conclure...

Comme l'illustre le tableau, aucune des conditions générales des fournisseurs d'énergie ne respecte intégralement la réglementation applicable. Les nouveautés prévues lors de l'adoption des nouveaux arrêtés du gouvernement wallon (en vigueur depuis avril 2019) et de la nouvelle version de « L'Accord Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » (en vigueur depuis janvier 2018) ne sont toujours pas entièrement intégrées par tous les fournisseurs.

Autrement dit, les conditions générales sont, en certains points, illégales et de nombreux consommateurs en font les frais chaque jour. Une procédure en justice, qui peut se révéler longue et coûteuse, n'est pas toujours la seule option des consommateurs pour faire valoir leurs droits. Seuls ou avec l'aide de travailleurs sociaux et/ou de services comme *Energie Info Wallonie*, des consommateurs obtiennent la non application de clauses abusives. Informez-vous et réagissez ! N'hésitez pas à nous contacter.

### Bon à savoir !

Le fait que le consommateur ait accepté les conditions générales au départ ne rend pas légales les clauses des conditions générales qui ne le sont pas.

Chez certains fournisseurs, les clauses sont rédigées de manière si peu claire que l'on en vient à se demander si cela est fait exprès. L'objectif visé serait-il de semer la confusion chez le consommateur ? Une rédaction claire et lisible des conditions générales est pourtant essentielle pour le consommateur et le fournisseur. Elle permet de distinguer clairement ce à quoi on s'engage en signant un contrat. Elle permet de vérifier facilement la légalité des dispositions du contrat et de renforcer la confiance entre parties. Elle permet une résolution plus aisée des différends susceptibles d'apparaître entre le fournisseur et ses clients. Un retravail en profondeur des conditions générales de plusieurs fournisseurs apparaît aujourd'hui indispensable. N'hésitez pas à contacter *Energie Info Wallonie* pour en discuter !