

Date du document : 22/03/2021

AVIS

CD-21c22-CWaPE-1878

**AVANT-PROJET D'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON MODIFIANT
L'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON DU 30 MARS 2006 RELATIF
AUX OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DANS LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ
ET L'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON DU 30 MARS 2006 RELATIF
AUX OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DANS LE MARCHÉ DU GAZ,
ADOPTÉ EN 1^{RE} LECTURE LE 18 FÉVRIER 2021 – LISIBILITÉ DE LA FACTURE**

Rendu en application de l'article 43 bis, §1^{er}, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et à l'article 36 bis du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Table des matières

1. OBJET	3
2. RAPPEL DU CONTEXTE	3
3. AVIS GÉNÉRAL DE LA CWaPE	4
4. POINTS À L'ATTENTION DU GOUVERNEMENT	5
4.1. <i>Avis de la CWaPE rendu en janvier 2019 sur le projet d'AGW simplification de la facture</i>	5
4.1.1. Interprétation relative à la demande de placement de compteurs à budget (article 31, § 1er, de l'AGW OSP électricité & article 34, § 1er, de l'AGW OSP gaz)	6
4.1.2. Permettre au SRME d'interrompre une procédure de placement d'un compteur à budget (article 37 ter, alinéa 3, de l'AGW OSP électricité et article 40 ter, alinéa 3, de l'AGW OSP gaz)	7
4.1.3. Clarification des mentions relatives à la zone digitale et au droit de demander une version papier des renseignements contractuels à son fournisseur (article 7, § 4, 10°, des AGW OSP électricité et gaz coordonnés).....	7
4.2. <i>Analyse des articles du projet d'AGW</i>	9
4.2.1. Harmonisation avec les dispositions fédérales	9
4.2.2. Le projet d'AGW maintient une adaptation nécessaire des factures de régularisation et de clôture	10
4.3. <i>Adaptations complémentaires devant être apportées à l'AGW coordonné : clarification en matière de coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif</i>	12

1. OBJET

Par courrier daté du 19 février 2021 et reçu le 23 février 2021, le Ministre wallon de l'Énergie a soumis pour avis à la CWaPE un avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (ci-après, « AGW OSP électricité ») et l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (ci-après, « AGW OSP gaz »). Cet avant-projet d'arrêté a été adopté en 1^{re} lecture le 18 février 2021.

L'avis de la CWaPE doit être remis pour le 23 mars 2021.

Le projet d'arrêté précité (ci-après, « projet d'AGW ») a pour objectif d'instaurer une période transitoire pour déroger à l'entrée en vigueur des articles fixant la présentation des mentions minimales devant figurer dans les factures de régularisation et de clôture des fournisseurs.

2. RAPPEL DU CONTEXTE

En octobre 2018, Monsieur le Ministre fédéral en charge de l'Économie et de la Protection des consommateurs Kris Peeters et les Ministres fédéraux et régionaux de l'énergie ont présenté à la presse une déclaration commune en vue de simplifier la facture d'énergie des particuliers.

Ce texte insère des nouvelles dispositions relatives à la lisibilité de la facture, les mentions devant y figurer et prévoit la limitation de la présentation de celle-ci à deux pages.

À cette occasion, les ministres régionaux se sont engagés, chacun dans leur domaine de compétence, à prendre les initiatives nécessaires pour adapter la réglementation afin de réaliser cette simplification.

Afin de répondre à cet objectif, le Gouvernement wallon a adopté le 2 mai 2019 un arrêté modifiant les arrêtés relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz (ci-après, « AGW simplification de la facture »). Les dispositions relatives à la simplification de la facture présentes dans cet AGW sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

À ce jour, ces modifications n'ont toutefois pas pu être apportées par les autres niveaux de pouvoirs et une entrée en vigueur coordonnée au 1^{er} janvier 2021 n'a pu être assurée.

En date du 8 décembre 2020, la FEBEG a envoyé au Ministre de l'Énergie un courrier soulignant l'absolue nécessité d'une entrée en vigueur simultanée dans les trois régions. La FEBEG souligne notamment dans son courrier que :

« L'architecture générale des systèmes de gestion et de facturation des fournisseurs repose en effet sur une base de gestion inter-régionale. Une entrée en vigueur différenciée entre les régions aurait pour conséquence :

- *Une source d'erreurs de facturation beaucoup trop importante, au détriment de tous les acteurs et de la réforme même.*
- *Une explosion des coûts IT et d'implémentation non maîtrisable pour les fournisseurs.*

[...]

La FEBEG demande au Gouvernement wallon de légiférer en vue de faire coïncider la date d'entrée en vigueur de la réforme en Wallonie, avec les futures évolutions réglementaires dans les autres entités fédérées, eu au niveau fédéral en particulier. »

A plusieurs occasions, le Cabinet du Ministre de l'Énergie et la CWaPE ont eu l'opportunité d'échanger sur ce sujet.

L'avant-projet d'AGW adopté en première lecture le 18 février 2021 instaure une période transitoire de 11 mois pour les dispositions problématiques.

3. AVIS GÉNÉRAL DE LA CWAPE

Les années 2020 et 2021 ont été fortement perturbées par la pandémie de Covid-19. Les activités et l'organisation « normales » des fournisseurs en ont été fortement impactées. Par ailleurs, les discussions actuellement en cours au niveau fédéral relatives à la simplification de la facture pourraient entraîner la nécessité de revoir certaines dispositions de l'AGW simplification de la facture afin de le rendre compatible avec les dispositions fédérales en projet.

Selon nos informations, plusieurs fournisseurs n'ont pas encore été en mesure d'apporter les modifications prévues par l'AGW simplification de la facture ou ont décidé de reporter ces modifications dans l'attente de l'adoption des adaptations réglementaires dans les autres entités et au niveau fédéral en particulier. Par ailleurs, la FEBEG dans son courrier¹ et au vu des difficultés mentionnées ci-dessus « *demande au Gouvernement wallon de légiférer en vue de faire coïncider la date d'entrée en vigueur de la réforme en Wallonie, avec les futures évolutions réglementaires dans les autres entités fédérées, et au niveau fédéral en particulier.* »

Au vu des considérations reprises ci-dessus, **il apparaît à la CWaPE que le projet d'AGW présente certains avantages et s'inscrit dans une logique visant une information harmonieuse des consommateurs d'énergie dans le pays.**

Le projet d'AGW apporte une garantie juridique aux fournisseurs qui ont déjà ou vont durant l'année 2021 modifié(r) le lay-out de leurs factures afin de se conformer aux dispositions de l'AGW simplification de la facture, lequel est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

La proposition reprise dans le projet permet de laisser un délai supplémentaire de 11 mois aux fournisseurs avant que les modifications relatives à la présentation des mentions minimales devant figurer dans les factures de régularisation et de clôture ne soient imposées. Cela laisse une certaine souplesse aux fournisseurs qui n'ont pas été en mesure d'appliquer la réforme au 1^{er} janvier 2021 ou à ceux qui restent dans l'expectative de clarifications quant aux modifications prévues au niveau fédéral.

La CWaPE attire toutefois l'attention du Gouvernement wallon sur plusieurs points repris ci-dessous.

Elle intègre également dans son avis des propositions de modifications de certains articles des AGW OSP coordonnés qui mériteraient, selon le régulateur, d'être intégrées dans le projet d'AGW.

¹ Courrier de la FEBEG adressé à Monsieur le Ministre Henry le 8 décembre 2020

4. POINTS À L'ATTENTION DU GOUVERNEMENT

4.1. Avis de la CWaPE rendu en janvier 2019 sur le projet d'AGW simplification de la facture

La CWaPE attire l'attention sur le fait que l'AGW simplification de la facture avait fait, au travers de l'avis de la CWaPE « avis CD-19a17-CWaPE-1839 », l'objet d'un certain nombre d'observations et de recommandations de la part du régulateur. Cet avis met notamment en évidence, d'une part, que la facture simplifiée rencontre un certain nombre de recommandations de la Fondation Roi Baudouin mais regrette, d'autre part, les reculs par rapport aux dispositions actuelles, les opportunités manquées par rapport aux évolutions futures du marché de l'énergie mais aussi l'absence d'informations sur les « signaux tarifaires » devant inciter le client à adapter sa consommation de manière vertueuse.

La CWaPE est d'avis que les adaptations et/ou bonifications proposées restent toujours de nature à améliorer tant l'effectivité que l'efficacité des mesures mises en place. À cet égard, la CWaPE rappelle brièvement ici :

- la problématique du système de l'OPT-IN selon lequel le client souhaitant le détail de sa facture doit le demander explicitement à son fournisseur. Le client se retrouve dès lors privé, par défaut, d'informations complémentaires qui se trouvent actuellement disponibles et qui pourraient l'aider dans l'analyse et le contrôle de sa facture² ;
- l'absence d'informations concernant les « drivers » tarifaires dans le nouveau modèle de la facture simplifiée proposée qui permettraient au client d'adapter sa consommation en fonction des signaux fournis par ces *drives*³ ;
- l'absence de dispositions concernant la présentation et les informations minimales dont le client pourrait disposer dans la zone client digitale⁴ ;
- la non prise en considération des évolutions futures, notamment de l'arrivée des compteurs communicants ;
- par la mise en place d'un *lay-out* d'une facture de régularisation ou de clôture limité à une page recto-verso, l'absence de prise en considération de la diversité des situations justifiant certains traitements adaptés (clients disposant d'un compteur à budget, clients disposant de plusieurs compteurs, clients facturés pour plusieurs adresses de consommation...)⁵ ;
- l'arrêt de la communication automatique au client sous compteur à budget de certaines des avancées prévues aux articles 6 et 38 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018⁶ avec sa facture de régularisation ou de clôture, et notamment, pour les clients équipés d'un compteur à budget actif, de l'information relative à la date des rechargements et des montants chargés (article 6, 9°, et article 38, h), de l'AGW du 19 juillet 2018⁷ ; cela implique une modification mineure de l'AGW ;
- le fait que le décret électricité prévoit certaines mentions devant figurer dans les factures parfois de manière explicite. Certaines de ces mentions ne se retrouvent pas dans la version simplifiée de la facture. Selon la lecture de la CWaPE, les mentions imposées par le décret

² Pour de plus amples informations, la CWaPE renvoie à la page 7 de son avis CD-19a17-CWaPE-1839

³ Pour de plus amples informations, la CWaPE renvoie aux pages 7 et 8 de son avis CD-19a17-CWaPE-1839

⁴ Pour de plus amples informations, la CWaPE renvoie à la page 8 de son avis CD-19a17-CWaPE-1839

⁵ Pour de plus amples informations, la CWaPE renvoie aux pages 9, 10, 13 et 14

⁶ 19 juillet 2018 – Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure.

⁷ Pour de plus amples informations, la CWaPE renvoie aux pages 8 et 14 de son avis CD-19a17-CWaPE-1839

doivent se retrouver dans la facture simplifiée et non dans une annexe⁸; **cela implique une modification mineure de l'AGW** ;

- la nécessité de veiller à une cohérence entre les dispositions prévues dans les décrets et les AGW OSP ;
- le fait que les factures de régularisation ou de clôture simplifiées en électricité ne prévoient pas de communiquer la composante relative à la répercussion d'achat des certificats verts⁹ ; **cela implique une modification mineure de l'AGW**.

Par ailleurs, la CWaPE remarque également que le Gouvernement a tenu compte de certaines propositions formulées dans son avis. Toutefois, la formulation proposée dans l'AGW simplification de la facture *in fine* adopté pourrait entraîner des interprétations non souhaitables et des effets pervers.

La CWaPE souligne notamment les points suivants et est d'avis que les modifications y relatives permettrait de résoudre les difficultés rencontrées :

4.1.1. Interprétation relative à la demande de placement de compteurs à budget (article 31, § 1er, de l'AGW OSP électricité & article 34, § 1er, de l'AGW OSP gaz)

L'article 31, § 1^{er}, de l'AGW OSP électricité et 34, § 1^{er}, de l'AGW OSP gaz prévoient la mention suivante dans des termes identiques :

« Pour une dette de 100 euros minimum et soit lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, soit lorsqu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget. »

Analyse et proposition de la CWaPE

La formulation telle que reprise ci-dessus peut être interprétée dans le sens où un client qui a une dette de 100 euros et qui ne respecte pas un plan de paiement raisonnable pourrait se voir placer un compteur à budget, même s'il n'a pas reçu de courrier de rappel ou de mise en demeure.

La CWaPE est d'avis qu'afin d'éviter cette interprétation une adaptation des articles 31, §1^{er}, de l'AGW OSP électricité et 34, §1^{er} de l'AGW OSP gaz est nécessaire.

Il donc proposé, de compléter et modifier l'AGW en projet en vue d'insérer les articles suivants lesquels modifient l'AGW OSP électricité et l'AGW OSP gaz :

Article XX

A l'article 31, § 1^{er}, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité susmentionné, les mots « *Sans préjudice de la procédure décrite aux articles 29 à 30 quater* » sont insérés avant les mots « *Pour une dette* ».

Article XX

A l'article 34, § 1^{er}, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz susmentionné, les mots « *Sans préjudice de la procédure décrite aux articles 32 à 33 quater* » sont insérés avant les mots « *Pour une dette* ».

⁸ Pour de plus amples informations, la CWaPE renvoie aux pages 24,25, 26 de son avis CD-19a17-CWaPE-1839

⁹ Pour de plus amples informations, la CWaPE renvoie à la page 16 de son avis CD-19a17-CWaPE-1839

4.1.2. Permettre au SRME d'interrompre une procédure de placement d'un compteur à budget (article 37 ter, alinéa 3, de l'AGW OSP électricité et article 40 ter, alinéa 3, de l'AGW OSP gaz)

L'article 37 *ter*, alinéa 3, de l'AGW OSP électricité et 40 *ter*, alinéa 3, de l'AGW OSP gaz prévoient la mention suivante dans des termes identiques :

« Dans les 10 jours suivant l'échéance de la mise en demeure visée à l'article 30, le service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS. »

Analyse et proposition de la CWaPE

La formulation telle que reprise ci-dessus peut être interprétée dans le sens où le service régional de médiation (ci-après SRME) n'aura la possibilité d'interrompre la procédure que pendant les 10 jours qui suivent l'échéance de la mise en demeure.

Or, excepté les cas d'urgence, le SRME demande au client une preuve d'un contact préalable écrit avec son fournisseur ou son gestionnaire de réseau de distribution avant de se saisir de la plainte.

Afin de préserver une possibilité pour le SRME d'interrompre une procédure de placement d'un compteur à budget à n'importe quel moment, la CWaPE propose de supprimer les mots « dans les 10 jours suivant l'échéance de la mise en demeure visée à l'article 30 » dans les dispositions susvisées.

Il donc proposé, de compléter et modifier l'AGW en projet en vue d'insérer les articles suivants, lesquels modifient l'AGW OSP électricité et l'AGW OSP gaz :

Article XX

*« À L'article 37 *ter*, alinéa 3, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité susmentionné, les mots « Dans les 10 jours suivant l'échéance de la mise en demeure visée à l'article 30 » sont supprimés.*

Article XX

*« À L'article 40 *ter*, alinéa 3, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz susmentionné, les mots « Dans les 10 jours suivant l'échéance de la mise en demeure visée à l'article 30 » sont supprimés.*

4.1.3. Clarification des mentions relatives à la zone digitale et au droit de demander une version papier des renseignements contractuels à son fournisseur (article 7, § 4, 10°, des AGW OSP électricité et gaz coordonnés)

L'article 7, § 4, 10°, de l'AGW OSP électricité et de l'AGW OSP gaz prévoient la mention suivante dans des termes identiques :

« 10° le cas échéant, l'adresse internet de la zone digitale sur laquelle le consommateur peut retrouver plus de renseignements concernant son contrat et sa facture ainsi que la mention que le client peut demander la version papier de ces renseignements à son fournisseur sans frais. »

Analyse et proposition de la CWaPE

La CWaPE est d'avis que la mention « le cas échéant » inscrite dans la phrase reprise ci-dessus nécessite d'être clarifiée.

Si la CWaPE peut rejoindre le fait de laisser le temps aux fournisseurs – qui n'en disposeraient pas encore – de prévoir une zone digitale sur laquelle le consommateur peut retrouver plus de renseignements concernant son contrat, elle est d'avis que la mention de la disponibilité de l'information papier doit pouvoir figurer dès à présent sur les factures.

Pour rencontrer cette divergence temporelle entre, d'une part, une disponibilité d'une zone digitale et, d'autre part, l'obligation de mention sur les factures relative à la disponibilité de la version papier d'informations, la CWaPE propose de modifier l'AGW en projet comme suit :

Article XX

« A l'article 7 *bis* de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité susmentionné, il est inséré un troisième paragraphe, rédigé comme suit :

« § 3. *Sur simple demande, tout client résidentiel peut obtenir de son fournisseur plus de détail sur son contrat. Son fournisseur lui envoie, sans frais et dans un délai de cinq jours, un courrier contenant une annexe comprenant au minimum la copie du contrat en cours.* ». ».

Article XX

« A l'article 7 *bis* de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz susmentionné, il est inséré un troisième paragraphe, rédigé comme suit :

« § 3. *Sur simple demande, tout client résidentiel peut obtenir de son fournisseur plus de détail sur son contrat. Son fournisseur lui envoie, sans frais et dans un délai de cinq jours, un courrier contenant une annexe comprenant au minimum la copie du contrat en cours.* ». ».

Article XX

« A l'article 7, § 4, alinéa 2, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité susmentionné, les modifications suivantes sont apportées :

1° au 10°, les mots « *ainsi que la mention que le client peut demander la version papier de ces renseignements à son fournisseur sans frais* » sont supprimés et remplacés par un point-virgule ;

2° un 11° rédigé comme suit est inséré après le 10° : « *11° la mention selon laquelle le client peut demander sans frais, la copie des renseignements relatives à sa facture et/ou à son contrat conformément à l'article 7 bis* ». ».

Article XX

« A l'article 7, § 4, alinéa 2, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz susmentionné, les modifications suivantes sont apportées :

1° au 10°, les mots « *ainsi que la mention que le client peut demander la version papier de ces renseignements à son fournisseur sans frais* » sont supprimés et remplacés par un point-virgule ;

2° un 11° rédigé comme suit est inséré après le 10° : « *11° la mention selon laquelle le client peut demander sans frais, la copie des renseignements relatifs à sa facture et/ou son contrat conformément à l'article 7 bis* ». ».

4.2. Analyse des articles du projet d'AGW

4.2.1. Harmonisation avec les dispositions fédérales

Une proposition de résolution du Parlement fédéral (DOC 55 1650/001) déposée par les députés Leen Dierick et Malik Ben Achour le 17 novembre 2020 visant à la simplification de la facture énergétique est actuellement en cours de discussion.

Cette proposition demande notamment au Gouvernement fédéral :

1. de parvenir à un accord avec les entités fédérées dans un délai de six mois en vue de la simplification de la facture énergétique ; et
2. d'appliquer effectivement cet accord, dans un délai six mois, en adaptant la réglementation afin que les fournisseurs puissent adresser une facture simplifiée à leurs clients.

La CWaPE souligne qu'une harmonisation des mentions et des délais d'implémentation des mesures prévus dans les dispositions fédérales qui découleraient de cette proposition de résolution avec les dispositions régionales serait nécessaire.

La CWaPE propose donc de modifier l'article 1^{er} du projet d'AGW afin de laisser au Ministre la possibilité d'arrêter le moment à partir duquel le *lay-out* des factures de régularisation et de clôture des fournisseurs devront satisfaire aux exigences de forme. La CWaPE propose également d'éviter de fixer une date butoir dans l'AGW OSP électricité et l'AGW OSP gaz au risque de se trouver contraint de devoir modifier à nouveau ces dispositions dans l'hypothèse où les travaux d'harmonisation et d'adaptation de la facture entre les différentes entités du pays n'auraient pas abouti. A cet égard, il est proposé de compléter les articles 1^{er} et 2 de l'AGW en projet avec une phrase formulée comme suit, de supprimer la référence au 31 décembre 2021 et de ne pas faire référence spécifiquement à la numérotation des alinéas des articles 7, § 4, des AGW OSP électricité et AGW OSP gaz :

Article 1^{er}. L'article 7, § 4, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, remplacé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est complété par un alinéa rédigé comme suit :

« *Par dérogation aux alinéas qui précèdent, les rubriques reprenant les mentions précitées peuvent figurer sur le recto et le verso sur plusieurs pages. Le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions arrête le moment à partir duquel l'obligation de forme visant à circonscrire les mentions obligatoires sur le recto ou le verso de la page, conformément aux alinéas précédents, revêt un caractère contraignant.* »

Art.2. L'article 7, § 4, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, remplacé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est complété par un alinéa rédigé comme suit :

« Par dérogation aux alinéas qui précèdent, les rubriques reprenant les mentions précitées peuvent figurer sur le recto et le verso sur plusieurs pages. Le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions arrête le moment à partir duquel l'obligation de forme visant à circonscrire les mentions obligatoires sur le recto ou le verso de la page, conformément aux alinéas précédents, revêt un caractère contraignant. »

4.2.2. Le projet d'AGW maintient une adaptation nécessaire des factures de régularisation et de clôture

La CWaPE attire, par ailleurs, l'attention du Gouvernement wallon sur le fait que le libellé des articles 1^{er} et 2 du projet d'AGW fait porter la dérogation sur le seul *lay-out* des factures de clôture et de régularisation des fournisseurs et ne s'étend pas au contenu de celles-ci.

En effet, les articles précités précisent que : *« les rubriques reprenant les mentions précitées peuvent figurer sur le recto et le verso et sur plusieurs pages. »*.

Partant, l'ensemble des rubriques reprenant les mentions obligatoires à reprendre dans les factures de clôture et de régularisation **doivent** y apparaître, seule la forme étant laissée libre au fournisseurs (recto/verso/ plusieurs pages).

En d'autres termes, certaines mentions qui ne figureraient pas dans les factures de régularisation et de clôture des fournisseurs avant l'entrée en vigueur de l'AGW simplification de la facture sont depuis le 1^{er} janvier 2021 devenues obligatoires.

En ce que le projet d'AGW porte sur la forme de la communication aux clients et non son contenu, il ne semble pas contrevenir aux exigences de sécurité juridique ainsi qu'au principe de non-rétroactivité, la suspension dans le temps de l'obligation de s'encadrer dans un certain format n'ayant qu'un impact marginal sur l'information délivrée aux clients.

En tout état de cause, la CWaPE rappelle l'importance de ce que la forme de ces factures et les informations y reprises réponde aux exigences européennes et à ce titre que celles-ci demeurent *« précises, faciles à comprendre, claires, concises, accessibles et présentées sous une forme qui facilite la comparaison par les clients finals »*¹⁰.

La CWaPE s'interroge toutefois sur la portée de la mesure proposée et la rencontre par celle-ci de l'objectif initial visant à éviter une obligation de modification des factures par les fournisseurs dans l'immédiat.

Si les attentes exprimées des fournisseurs devaient être rencontrées, il serait non seulement nécessaire de suspendre l'obligation de se conformer à l'obligation de forme des acteurs, mais également de suspendre les obligations portant sur le contenu des factures et dès lors, prévoir une dérogation relative l'apparition des nouvelles mentions introduites par l'AGW simplification de la facture.

La CWaPE émet cependant toutes réserves quant à la licéité de cette possibilité au regard de la rétroactivité envisagée par le projet d'AGW.

¹⁰ Art. 18, 1. de la Directive (UE) 2019/944 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE.

En effet, cela impliquerait de considérer, de manière rétroactive, ces mentions comme « accessoires » et réduirait les obligations à charge des fournisseurs quant à l'information des clients qui ont potentiellement, dans l'intervalle, acquis certains droits découlant de ces obligations¹¹.

Aussi, toutes actions ou réclamations se basant sur les droits acquis par les clients, découlant des mentions obligatoires introduites par l'AGW simplification de la facture se trouveraient rétroactivement privées de tout effet, la base légale sur laquelle celles-ci étaient fondées ne devenant plus contraignante.

Une telle situation pourrait être vue comme contraire au principe de sécurité juridique et de non-rétroactivité.

Au demeurant, si toutefois cette solution devait être privilégiée par le Gouvernement wallon, la CWaPE relève que certaines mentions devraient rester contraignantes au regard du cadre européen. Il s'agit des deux mentions suivantes, rendues obligatoires par l'AGW simplification de la facture :

- le renvoi vers le site internet de l'Administration permettant d'obtenir des sources d'informations publiques concernant les conséquences environnementales de l'énergie ; et
- l'adresse internet du simulateur tarifaire de la CWaPE.

Ces mentions sont, en effet, explicitement visées par l'Annexe I à la Directive (UE) 2019/944, relative aux exigences minimales en matière de facturation et d'informations relatives à la facturation¹² et rendus nécessaires par l'obligation de transposition du cadre européen. Dès lors, le fait de rendre ces mentions rétroactivement non-contraignantes constituerait un recul par rapport à la mise en conformité avec les principes dégagés par la directive précitée.

¹¹ La Cour Constitutionnelle est claire à propos du principe de non-rétroactivité. Il constitue une « garantie ayant pour but de prévenir l'insécurité juridique » et cette garantie « exige que le contenu du droit soit prévisible et accessible, de sorte que le justiciable puisse prévoir, dans une mesure raisonnable, les conséquences d'un acte déterminé au moment où cet acte est accompli » (voy. not., C.C., arrêts n° 6/2010, 4 février 2010, B.8.1 ; n° 34/2010, 22 avril 2010, B.5.1 ; n° 49/2010, 29 avril 2010, B.7 ; n° 30/2011, 24 février 2011, B.6 ; n° 16/2016, 3 février 2016, B.12.1.).

¹² Voy. not., 1.2, g) : « les informations sur les droits des clients finals en ce qui concerne le règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les coordonnées de l'entité responsable en vertu de l'article 26 » ; 1.2, i) : « un lien ou une référence à l'endroit où il est possible de trouver les outils de comparaison visés à l'article 14 » ; 1.3, b) : « les coordonnées, y compris les sites internet, d'associations de consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires dont on peut obtenir des informations sur les mesures existantes destinées à améliorer l'efficacité énergétique des équipements consommateurs d'énergie ».

4.3. Adaptations complémentaires devant être apportées à l'AGW coordonné : clarification en matière de coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif

(article 7, § 1^{er}, 5°, des AGW OSP électricité et gaz ; article 30 *ter* de l'AGW OSP électricité ; article 33 *ter* de l'AGW OSP gaz)

L'article 7, § 1^{er}, 5°, des AGW OSP prévoit que les factures qui portent sur des acomptes périodiques comprennent au moins les mentions suivantes :

« 5° sauf pour les clients fournis par le fournisseur social, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux. »

Analyse et proposition de la CWaPE

La formulation de la mention telle que reprise ci-dessus peut être interprétée dans le sens où les fournisseurs sociaux ne doivent pas reprendre dans leurs factures d'acompte, l'**information** relative au coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif, sans que les clients concernés ne se voient exemptés de l'imputation éventuelle de ces coûts.

La CWaPE s'interroge également quant à la portée de l'exception en début de 5° : l'objectif poursuivi est-il de ne pas faire apparaître sur les factures des clients protégés fournis par le fournisseur social la mention relative aux coûts de la procédure administrative ou l'objectif est-il de ne pas porter des coûts en compte de ces-dits clients ?

Selon la volonté poursuivie :

- soit l'article est correctement libellé mais induit une discrimination entre clients protégés fournis par le fournisseur social et clients protégés fournis par le fournisseur commercial qui pourrait difficilement être justifiable ;
- soit l'application du mécanisme doit être complété par une adaptation des articles 30*ter* de l'AGW OSP électricité et 33*ter* de l'AGW OSP gaz afin que ces frais ne soient pas **facturés** par le fournisseur social audit client.

Afin d'éviter toute discrimination entre ces deux catégories de clients protégés, cette disposition devrait *a minima* faire l'objet d'une adaptation afin de placer les clients protégés sur un pied d'égalité en matière d'information. Dans l'hypothèse où les frais ne doivent pas être facturés, cette exonération devrait également s'étendre à l'ensemble des clients protégés.

Pour le surplus, la CWaPE est d'avis que cette information – aujourd'hui limitée aux factures qui portent acomptes périodiques – devrait se trouver sur les mentions minimales prévues aux factures de régularisation et de clôture des fournisseurs.

La CWaPE propose sur cette base les modifications suivantes selon la lecture retenue par le Gouvernement wallon :

→ adaptation de la mention uniquement :

Article XX

L'article 7, § 1^{er}, 5°, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité susmentionné est abrogé et remplacé par un 5° rédigé comme suit :

« 5° sauf pour les clients protégés, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux. ».

Article XX

L'article 7, § 1^{er}, 5°, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz susmentionné est abrogé et remplacé par un 5° rédigé comme suit :

« 5° sauf pour les clients protégés, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux. ».

→ adaptation de la facturation de coûts liés à une procédure administrative :

Article XX

L'article 30 *ter* de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité susmentionné est complété par un deuxième alinéa formulé comme suit :

« Par dérogation au point 3°, aucun frais de recouvrement pour impayés ne peut s'appliquer à un client protégé tel que visé à l'article 33 du décret. ».

Article XX

L'article 33 *ter* de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz susmentionné est complété par un deuxième alinéa formulé comme suit :

« Par dérogation au point 3°, aucun frais de recouvrement pour impayés ne peut s'appliquer à un client protégé tel que visé à l'article 31 bis du décret. ».

Article XX

L'article 7, § 1^{er}, 5°, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité susmentionné est abrogé et remplacé par un 5° rédigé comme suit :

*« 5° sauf pour les clients visés à l'article 30 *ter*, alinéa 2, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux. ».*

Article XX

L'article 7, § 1^{er}, 5°, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz susmentionné est abrogé et remplacé par un 5° rédigé comme suit :

« 5° sauf pour les clients visés à l'article 33 ter, alinéa 2, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux. ».

- adaptation de l'obligation d'information pour les factures de régularisation et de clôture également :

Article XX

L'article 7, § 4, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité susmentionné est complété par un 6°bis, inséré entre les points 6° et 7°, rédigé comme suit :

« 6°bis sauf pour les clients protégés, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux. ».

Article XX

L'article 7, § 4, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz susmentionné est complété par un 6°bis, inséré entre les points 6° et 7°, rédigé comme suit :

« 6°bis sauf pour les clients protégés, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux. ».

OU

Article XX

L'article 7, § 4, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité susmentionné est complété par un 6°bis, inséré entre les points 6° et 7°, rédigé comme suit :

« 6°bis sauf pour les clients visés à l'article 30 ter, alinéa 2, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux. ».

Article XX

L'article 7, § 4, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz susmentionné est complété par un 6°bis, inséré entre les points 6° et 7°, rédigé comme suit :

« 6°bis sauf pour les clients visés à l'article 33ter, alinéa 2, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux. ».

* *
*