

# **Accord**

**« Le consommateur  
dans le marché libéralisé  
de l'électricité et du gaz »**

## Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz

Le respect des dispositions du présent accord constitue des pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, ci-après la LPMC. Les parties signataires s'engagent à un respect strict des dispositions de cet accord.

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à veiller à ce que leurs agents commerciaux et leurs préposés qui sont concernés par la vente de leurs produits, respectent les dispositions du présent accord et du code de conduite annexé.<sup>1</sup>

La Direction générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie veillera, en application de la loi susmentionnée, à l'application correcte de cet accord et du Code de conduite joint en annexe.

### **I.        Transparence des prix**

Afin de stimuler la transparence des prix, les fournisseurs s'engagent à reprendre sur leur site web un simulateur indicatif des prix selon le mode de calcul et les modalités fixés dans la « Charte de bonnes pratiques pour les sites Internet de comparaison des prix de l'électricité et du gaz pour les consommateurs résidentiels et les PME » de la CREG.

Seules les données privées absolument nécessaires pour procéder à une simulation des prix peuvent être demandées.

Les fournisseurs sont libres de compléter les résultats de la simulation des prix par des données promotionnelles. Dans ce cas, les conditions essentielles et la durée de la promotion sont clairement indiquées.

Les éventuels avantages promotionnels octroyés, sont repris séparément et les conditions sous lesquelles ou les périodes auxquelles ils sont donnés, sont indiquées explicitement.

---

<sup>1</sup> Dans le cadre du présent accord, les termes ci-après ont la signification suivante :

- « prix » et « tarif » : le prix total à payer par le consommateur, conformément à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Celui-ci contient le prix de l'énergie, les tarifs réseau, les taxes et redevances :

- prix de l'énergie : le prix du composant énergie (gaz ou électricité) dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie et porté en compte par le fournisseur aux utilisateurs finaux (à l'exclusion des tarifs réseau, taxes et redevances) ;

- tarifs réseau : les frais de transport et de distribution dus au gestionnaire du réseau et approuvés par le régulateur (compétent).

Le consommateur doit avoir la possibilité d'imprimer le résultat de la simulation des prix ou de le sauvegarder sur un support durable<sup>2</sup>. Les données introduites par le consommateur ainsi que la date à laquelle la simulation a été faite doivent y être reprises.

Le résultat de la simulation est repris à titre indicatif pour les différentes formules de prix selon les dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Le prix indiqué est le prix tout compris, à savoir la somme des différents éléments du prix. Pour autant que la simulation indique le prix total, rien n'empêche les fournisseurs de reprendre en annexe de manière séparée les composants du prix.

Le simulateur de prix est facilement accessible et clairement visible sur le site web des fournisseurs.

Les fournisseurs veillent à ce qu'une telle simulation des prix individualisée puisse aussi être demandée gratuitement via d'autres médias, dont le téléphone, la poste ou le fax.

En cas d'utilisation, les cartes tarifaires reprennent les prix effectivement appliqués à ce moment.

## **II. Techniques de marketing et de vente**

En plus des dispositions contenues dans la loi du 6 avril 2010 relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur en matière de contrats à distance et de contrats hors établissement et des dispositions de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, le transfert vers un autre fournisseur ou le changement de contrat auprès du même fournisseur ne peut se faire qu'au moyen d'un contrat écrit et signé.

### **II.1. Les ventes par téléphone entre un fournisseur et un consommateur**

Sans préjudice des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur le fournisseur confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

Cette confirmation par le fournisseur peut se faire sur un support durable avec l'accord exprès et préalable du consommateur.

La confirmation indique, sans préjudice des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, de manière claire et intelligible:

- la date et la façon dont le contrat est conclu,

---

<sup>2</sup> *support durable* : tout moyen permettant au consommateur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière rendant cette information aisément accessible lors d'une utilisation ultérieure pendant un délai adapté aux fins auxquelles l'information est destinée et permettant une reproduction inchangée de l'information sauvegardée.

- l'identification du produit/de la formule tarifaire choisi<sup>3</sup>,
- la fiche des prix, le prix à payer tel qu'il est applicable à ce moment,
- le mode de paiement convenu,
- pour les contrats à prix variable, la formule paramétrique et la valeur des paramètres au moment de la conclusion du contrat,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN<sup>4</sup>,
- la date de début du contrat envisagée et pour les contrats à durée déterminée, la date de la fin ou la durée du contrat,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de rétractation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale reste inchangée et si les conditions essentielles ne changent pas au détriment du consommateur, sont interdits sans la confirmation écrite du consommateur. L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation expresse et écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax, tout autre support durable ou par un autre moyen de communication électronique (qui a comme seul objectif l'enregistrement de l'accord exprès du consommateur<sup>5</sup>). Le contrat n'est contraignant et l'ordre de switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendrier, lequel commence à courir après la confirmation écrite du contrat par le consommateur. Sans préjudice des dispositions légales, l'accord exprès et par écrit du consommateur n'est pas requis lorsque le changement de contrat auprès du même fournisseur concerne uniquement un tarif moins cher.

## **II.2. Les ventes au consommateur hors établissement**

Les ventes au consommateur conclues hors établissement<sup>6</sup> doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original clairement lisible du contrat signé par les deux parties.

---

<sup>3</sup> Ceci inclut également la précision qu'il s'agit de la fourniture de gaz, d'électricité ou des deux.

<sup>4</sup> Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

<sup>5</sup> Il incombe au fournisseur de fournir la preuve de l'accord exprès du consommateur.

<sup>6</sup> On entend par ventes au consommateur conclues hors établissement, toutes les pratiques de vente qui n'ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance. En font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d'autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas au fournisseur, ...

Par la suite, le fournisseur confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur ou, en cas d'accord préalable et exprès de celui-ci, sur un autre support durable.

Sans préjudice de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, la confirmation mentionne de manière claire et précise :

- la date et le lieu de la conclusion du contrat,
- l'identification du produit/de la formule tarifaire choisi<sup>7</sup>,
- la fiche des prix, le prix à payer tel qu'il est applicable à ce moment,
- le mode de paiement convenu,
- pour les contrats à prix variable, la formule paramétrique et la valeurs des paramètres au moment de la conclusion du contrat,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN<sup>8</sup>,
- la date de début du contrat envisagée et pour les contrats à durée déterminée, la date de la fin ou la durée du contrat,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de rétractation.

La confirmation contient également une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut recevoir sur simple demande une copie du contrat signé par lui. S'il est d'accord, cette copie peut lui être adressée sur un autre support durable.

Le consommateur a le droit de se rétracter du contrat dans les 14 jours calendrier suivant la réception de la confirmation du fournisseur.

### **II.3. Sanctions**

Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu :

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée;
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.

---

<sup>7</sup> Ceci inclut également la précision qu'il s'agit de la fourniture de gaz, d'électricité ou des deux.

<sup>8</sup> Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

Outre le respect des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, les fournisseurs s'engagent à appliquer les dispositions du code de conduite (annexe 1) afin de mieux protéger le consommateur contre des techniques de vente abusives et agressives.

Ce code de conduite fixe des règles de comportement pour les fournisseurs et les agents commerciaux et / ou leurs préposés lors de la prise de contact avec les consommateurs et de la conclusion du contrat, ainsi que des précisions relatives aux informations qui doivent être fournies au consommateur.

### **III. Changement de fournisseur d'électricité et de gaz**

#### **III.1. Un switch aisé**

Les fournisseurs s'engagent à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un changement de fournisseur d'électricité et de gaz n'entraîne de conséquences négatives pour le consommateur. Le changement de fournisseur est en principe réglé par le nouveau fournisseur, qui veille au respect du délai de préavis légal d'un mois.

Afin d'atteindre cet objectif, le nouveau fournisseur est obligé, lors d'un changement de fournisseur, d'envoyer immédiatement à l'ancien fournisseur le préavis du contrat en cours.

Le nouveau fournisseur doit être en mesure de fournir la preuve qu'il a conclu un contrat avec le consommateur.

Le nouveau fournisseur règle pour le nouveau client la cessation/résiliation de son contrat en cours auprès de l'ancien fournisseur. Il n'est déchargé de cette tâche que par une demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite. Dans ce cas, il fournit au consommateur l'information nécessaire pour pouvoir correctement mettre fin/donner son préavis conformément aux dispositions de la loi du 25 août 2012 portant des dispositions diverses en matière d'énergie (I) en ce qui concerne de résiliation du contrat de fourniture de gaz ou d'électricité.

Une résiliation se fait en tout cas valablement par l'envoi d'un avis de switch suivant les directives UMIG, comme décrit dans le règlement technique pertinent ou par la demande d'un switch auprès du gestionnaire du réseau de distribution concerné.

Le nouveau fournisseur veille à ce que le changement se déroule correctement et que le nouveau contrat de fourniture ne prenne cours qu'à la date convenue avec le consommateur, et après l'expiration du délai de résiliation d'un mois.

Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure:

Dans le cas du nouveau fournisseur:

- éviter d'avoir deux contrats de livraison avec deux fournisseurs différents;
- éviter les « transferts » incorrects.

Dans le cas de l'ancien fournisseur :

- éviter de nombreux décomptes finaux qui interviennent longtemps après la cessation du contrat initial;
- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.

Engagements du nouveau fournisseur lors de la conclusion d'un contrat de livraison avec un nouveau client, consommateur (indépendamment des aspects techniques qui vont de pair avec un transfert):

1. Lorsqu'il négocie un changement de fournisseur, le nouveau fournisseur s'informe sur le contrat existant. Il informe clairement le consommateur sur le fait que le nouveau contrat ne peut débuter au plus tôt qu'un mois après la résiliation du contrat en cours.
2. Le nouveau fournisseur fait entrer en vigueur le nouveau contrat au plus tôt à l'expiration du délai de résiliation d'un mois. Lorsque le consommateur décharge, de manière distincte, expresse et écrite, le fournisseur de son mandat pour régler le switch, ce dernier porte expressément à la connaissance du consommateur l'existence d'un délai de préavis d'au moins un mois.
3. Le nouveau fournisseur chargé de la cessation/résiliation du contrat en cours du consommateur auprès de l'ancien fournisseur accepte d'être responsable de tous les préjudices que subirait le consommateur par le fait du nouveau fournisseur.

À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à:

1. Mettre tout en œuvre pour transmettre la facture de clôture au consommateur dans les six semaines de la réception des index du gestionnaire du réseau. Il met en œuvre tous les moyens raisonnables pour obtenir les relevés nécessaires auprès du gestionnaire du réseau de distribution. Ce décompte final comprend tous les frais et avances, à l'exception des rectifications rétroactives des consommations, tarifs réseau, redevances, suppléments et cotisations.
2. Rembourser le consommateur dans les 15 jours calendrier à dater de la réception du décompte final.
3. Ne facturer au consommateur transféré, à l'exception du seul décompte final, aucun coût en raison de la cessation du contrat.

### **III.2. Indemnités de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat**

1. En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours<sup>9</sup>, il n'est jamais porté en compte au consommateur un dédommagement ou une indemnité de rupture. La restitution d'une quelconque réduction de prix définitivement acquise n'est pas exigée. Ces règles valent également en cas de switch effectif avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois.
2. Une résiliation par le fournisseur pour défaut de paiement ne peut pas donner lieu à une indemnité de rupture et/ou une indemnité de résiliation pour cessation prématurée du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires liés directement à la rupture ne peuvent pas davantage être facturés.
3. Lorsque la date réelle de switch ne correspond pas à la date de switch fixée au moment de la résiliation/cessation du contrat en cours, aucune indemnité n'est portée en compte au consommateur en raison d'une cessation incorrecte. Le cas échéant, l'ancien fournisseur continue de fournir aux mêmes conditions.

#### **IV. Déménagement**

1. Après un déménagement, le contrat de fourniture est exécuté à la nouvelle adresse du consommateur, sauf si le consommateur résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement en raison d'un déménagement à l'étranger ou dans une autre Région, d'un déménagement dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel ou en raison du fait que le consommateur va habiter chez un autre consommateur qui a déjà un autre contrat de fourniture. Une telle résiliation du contrat de fourniture ne peut toutefois pas entraîner la facturation d'une indemnité de rupture et/ou indemnité de résiliation pour cessation prématurée du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires ne peuvent pas davantage être facturés.
2. Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 30 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans l'habitation précédente au plus tard le jour suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.
3. Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts. Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou

---

<sup>9</sup> ainsi que les services compris dans le contrat de fourniture.



sur support durable, à l'aide du formulaire de déménagement établi en commun par les régulateurs régionaux et signé tant par le consommateur que par le nouvel habitant ou le propriétaire.

Le fournisseur met le formulaire de déménagement uniformisé à disposition du consommateur tant en version papier que sous format électronique ; ce dernier l'utilise de préférence pour la communication d'un déménagement et du relevé du compteur.

Le consommateur peut informer son fournisseur par un autre moyen de son déménagement et du relevé du compteur au moment du déménagement. Les documents tels que le document de déménagement, signés par le consommateur qui part et le repreneur, fixent les relevés de façon définitive, sauf rectification de fautes matérielles.

Bien que la cosignature d'une communication par une tierce partie soit recommandée, son absence ne peut pas être considérée comme une communication de déménagement non valable.

En aucun cas, le fournisseur ne dresse une facture finale en se basant sur sa propre estimation de l'index.

4. La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur.
5. Un déménagement ne peut jamais donner lieu à la facturation d'un dédommagement ou d'une indemnité ou d'un quelconque autre coût au consommateur, non plus lorsque celui-ci change de fournisseur lors de ce déménagement.

## **V. Conditions générales**

### **V.1. Conditions générales équilibrées et équitables**

Les fournisseurs veillent, dans leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières avec les consommateurs, à l'équilibre contractuel entre les droits et les obligations mutuels des parties respectives.

Afin de garantir à l'avenir un équilibre juridique et économique dans la relation contractuelle avec le consommateur, les fournisseurs s'engagent à intégrer sans équivoque le contenu des dispositions ci-dessous dans leurs conditions générales et, le cas échéant, dans les conditions particulières, et / ou à modifier ces conditions afin de rencontrer les objectifs suivants :

- garantir et assurer un équilibre correct, dans le contrat de livraison, sur le plan de la répartition de la responsabilité entre le fournisseur et le consommateur ;
- garantir des délais de paiement et de plainte suffisamment longs ;
- garantir des délais de résiliation et des possibilités de paiement suffisamment flexibles.

À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit :

1. Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer une faute ou négligence quelconque au consommateur.
2. Ne pas reprendre des clauses qui limitent excessivement la responsabilité pour leurs propres engagements vis-à-vis du consommateur sauf en cas de force majeure.
3. Ne pas reprendre des clauses qui justifient la cessation ou la résiliation immédiate du contrat sur la seule base de la présomption d'insolvabilité ou d'une enquête de solvabilité.
4. Ne pas reprendre des clauses qui prévoient la possibilité de cession de l'entreprise ou de la clientèle à un autre fournisseur sans prévoir la continuation du service dans les mêmes conditions.
5. Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable.
6. La modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites.
7. Ne pas reprendre des clauses qui permettent de prévoir une autre valeur de référence pour les paramètres que celle qui vaut pour le trimestre pendant lequel le contrat est conclu.
8. Pour les contrats à durée indéterminée<sup>10</sup>, prévoir que, en cas de modification unilatérale des conditions générales / particulières ou de modification des prix ne découlant pas de l'application d'une clause de révision de prix contractuellement convenue et basée sur des paramètres objectifs et suffisamment précis, et lorsqu'une telle modification est au détriment du consommateur, il en est informé de façon individuelle au moins deux mois avant leur entrée en vigueur et qu'il dispose dans ce cas du droit de mettre fin au contrat sans frais.

---

<sup>10</sup> L'article 74, 3°, LPMC stipule qu'il est interdit de « déterminer, dans les contrats à durée déterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur. Sont toutefois autorisées et valides : les clauses d'indexation de prix pour autant qu'elles ne soient pas illicites et que le mode d'adaptation du prix soit explicitement décrit dans le contrat».

9. Prévoir expressément qu'aucun coût n'est porté en compte au consommateur qui refuse le paiement par domiciliation d'une facture conformément à la réglementation en matière de services de paiement.
10. Prévoir expressément que le consommateur dispose du droit d'exclure la facture de décompte ou la facture finale du paiement par domiciliation.
11. Prévoir un délai minimal de 15 jours calendrier entre la facturation finale et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Ce délai minimal ne pourra commencer à courir qu'à partir de la date de réception de la facture finale. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception.
12. Prévoir, en faveur du consommateur, les indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur.
13. Prévoir, au cas où il serait demandé au consommateur de fournir une garantie assurant le paiement des montants dus, une description précise et objective des conditions applicables à cette demande de garantie, ainsi que les bases et les modalités de calcul du montant de la garantie. Le fait que le consommateur désire conclure un contrat est à ce moment client auprès du gestionnaire du réseau de distribution, ne peut constituer un motif pour une garantie.
14. Prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement. Une opération de paiement par virement ne donne pas droit à des frais supplémentaires. Ces deux possibilités de paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur.
15. Prévoir un délai de contestation/plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée d'une durée minimale de 12 mois à partir de la date de réception de la facture concernée. Cependant, lorsque la plainte a trait à une erreur de calcul en matière de réductions, de diminutions de prix ou d'autres avantages fixés par voie réglementaire, cette limitation dans le temps ne s'applique pas pour autant que la réglementation concernée y pourvoie.
16. Prévoir la réciprocité en cas de possibilités éventuelles de résiliation sans frais lorsqu'il y a un changement de domicile.
17. Prévoir la possibilité de demander la révision de la consommation estimée et / ou des factures intermédiaires. La décision motivée de révision intervient dans un délai raisonnable après la demande.

18. Ne pas reprendre des clauses qui – en cas de versement de dédommagement par le fournisseur – prévoient une franchise ou plafonnent les montants de façon inéquitable.
19. Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. En aucun cas, le fournisseur ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation.
20. Prévoir que le consommateur a mandaté le fournisseur pour exécuter le switch.
21. Prévoir explicitement que le délai dans lequel le fournisseur rembourse le consommateur, lorsque la facture de décompte ou la facture finale présente un montant en faveur de ce dernier, correspond au délai dans lequel le consommateur doit payer les montants dus.

Dans la mesure où le fournisseur ne connaît pas encore le numéro de compte du consommateur, ce délai de remboursement prend cours dès le moment où le fournisseur a été mis au courant du numéro de compte du consommateur.

## **V.2. Accès aux conditions générales et particulières**

Les fournisseurs veillent à ce que leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières puissent être consultées, téléchargées et imprimées *in extenso*, sous la forme la plus récente et la plus actuelle via leur site web commercial. Elles sont facilement accessibles pour le consommateur sans que celui-ci ne doive entamer une quelconque étape dans un procédé de commande ou d'achat. Le fournisseur veille à ce qu'il soit clair pour le consommateur à quels produits offerts s'appliquent les conditions particulières.

À cet effet, ils intègrent dans leur site web commercial un renvoi clair et sans équivoque à leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières, avec mention de la date de la dernière modification.

Les conditions contractuelles générales et / ou particulières peuvent également être demandées gratuitement et obtenues sur simple demande du consommateur via d'autres techniques de communication comme le téléphone, la poste ou le fax.

## **VI. Communication au consommateur**

Afin d'améliorer la communication au consommateur, les fournisseurs s'engagent à: ce qui suit :

1. Les fournisseurs mentionnent, sur toutes les factures d'un fournisseur ou dans un document séparé qui y est joint :

- la durée du contrat ;
  - pour les contrats à durée déterminée, la mention de la date du début et de la fin du contrat et, le cas échéant, la possibilité de reconduction tacite ;
  - pour les contrats à durée indéterminée, la date de début ;
- les modalités de résiliation ;
- les données de contact du service clientèle ;
- la manière de contester les factures ;
- les données de du Service de Médiation de l'Énergie ;
- la mention que les conditions générales et particulières peuvent être consultées in extenso sur le site web ;
- la mention du code EAN.

Cette information est également communiquée au consommateur à sa demande..

2. Lors de la conclusion du contrat les données suivantes sont communiquées au consommateur de manière expresse, claire et bien visible :

- les prix contractuels,
- le ou les produits qui font l'objet du contrat<sup>11</sup>,
- lorsqu'il s'agit d'un contrat à prix variable, la formule paramétrique utilisée ainsi que la valeur des paramètres du trimestre pendant lequel le contrat est conclu,
- le rythme des factures d'acompte,
- si possible, le montant des acomptes.

A tout moment, le consommateur peut demander à son fournisseur de recevoir un exemplaire du contrat et de la fiche des prix applicables à celui-ci.

3. Toutes les pièces émanant du fournisseur sont datées.
4. Dans le cadre d'une domiciliation, le fournisseur informe le consommateur, éventuellement avec la première facture anticipée, par écrit ou sur un autre support durable, de la périodicité, des dates normales et du montant des paiements. Si un des éléments dépendant du fournisseur change, le consommateur doit en être informé préalablement.
5. Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification se fait au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite.
6. Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur.

Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la

---

<sup>11</sup> ce qui implique également qu'il est explicitement mentionné s'il s'agit de la fourniture de gaz, d'électricité ou des deux.

fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.

Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.

Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment <sup>12</sup>. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher.

7. Pour les contrats à prix variables, la facture de décompte mentionne comment le consommateur peut obtenir plus d'informations sur l'attribution trimestrielle de la consommation, et de quelle manière celle-ci se fait, et indique les prix pour chaque trimestre concerné, y compris les valeurs paramétriques concernées.
8. Les consommateurs peuvent, dans un délai de 12 mois après la facture finale, recevoir gratuitement un document plus détaillé contenant en détail toutes les informations sur la période facturée, les acomptes payés qui sont portés en compte, avec mention de leur date de paiement, les différents composants du prix et le calcul détaillé des mécanismes d'indexation.
9. Les fournisseurs d'énergie s'engagent à reprendre dans leurs factures toutes les mentions obligatoires sur la base des réglementations européennes, fédérales ou régionales. En outre, ils s'engagent – compte tenu de ces réglementations - à ce que leurs factures soient claires, lisibles, compréhensibles et permettent au consommateur une comparaison aisée des factures.

Afin de réaliser cet objectif :

- ils utilisent le plus possible une terminologie uniforme et simple;
- un glossaire définissant les termes repris sur la facture et spécifiques au secteur est joint à la facture annuelle ; ce glossaire sera disponible en permanence sur le site du fournisseur ; celui-ci adressera gratuitement un exemplaire au client qui lui en fait la demande;
- ils font usage d'une terminologie uniforme en vue de l'indication des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés;
- ils regroupent sur les factures les données de même nature comme mentionné au chapitre VI, point 10 ;
- Ils évitent que les mentions libres que le fournisseur décide lui-même de reprendre dans sa facture, par leur contenu, forme, nature ou endroit, mettent en cause les objectifs de clarté, de compréhension et de comparaison.

---

<sup>12</sup> Les critères suivants sont utilisés pour déterminer si un produit est équivalent ou non au contrat en cours : contrat online exclusivement ou non, énergie verte ou grise, prix fixe ou variable, services compris dans le contrat et durée du contrat.

10. Dans la mesure où les fournisseurs d'énergie font usage des termes suivants pour la désignation des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés, ils les mentionnent comme indiqué ci-dessous:

- Vaste /jaarlijkse vergoeding/ Redevance fixe/annuelle;
- Enkelvoudige meter/ Compteur monohoraire;
- Tweevoudige meter/ Compteur bihoraire;
- Uitsluitend nachtmeter/ Compteur exclusif nuit;
- Forfaitaire vermindering/ Réduction forfaitaire;
- Sociaal tarief/ Tarif social;
- Kosten groene stroom/ Coûts énergie verte;
- Gratis elektriciteit/ Electricité gratuite;
- Kosten WKK/ Coûts cogénération;
- Meet- en telactiviteit / Activité de mesure et de comptage;
- Distributiekosten/ Coûts de distribution;
- Netvergoeding lokale producent / Redevance producteur local ;
- Transportkosten/ Coûts de transport;
- Transmissiekosten/ Coûts de transmission;
- Federale bijdrage/Cotisation fédérale; Desgevallend opgesplitst in/ Le cas échéant subdivisé en:
  - werking CREG/ fonctionnement CREG;
  - nucleair passief/ passif nucléaire;
  - Kyotofonds/ fonds Kyoto;
  - sociaal fonds (OCMW)/ fonds social (CPAS);
  - beschermde klanten (elektriciteit)/ clients protégés (électricité);
  - overheidsstudies/ études publiques;
- Toeslag beschermde klanten (gas)/ Surcharge clients protégés (gaz);
- Bijdrage op de energie/ Cotisation sur l'énergie;
- Desgevallend ombudsbijdrage/Le cas échéant redevance de médiation ;
- Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement;
- Desgevallend wegenisretributie/Le cas échéant redevance de voirie;
- Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public.

Au cas où des nouvelles redevances ou surcharges seraient établies, les fournisseurs utiliseront à cet effet des dénominations uniformes.

11. Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaison réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes:

Sur la première page :

- A. Données relatives au client :
  - 1) nom
  - 2) adresse de facturation
- B. Données relatives au point de fourniture :
  - 1) adresse de fourniture

- 2) code(s) EAN correspondant(s)
- C. Données relatives au fournisseur :
- 1) généralités :
    - a. nom / dénomination sociale
    - b. siège social
    - c. numéro d'entreprise
  - 2) service à la clientèle :
    - a. numéro de téléphone et de télécopieur (conformément aux dispositions de l'article 43 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur)
    - b. adresse postale de correspondance
    - c. adresse courriel ou url vers le formulaire de plaintes ou le questionnaire sur le site web du fournisseur
- D. Données relatives au gestionnaire du réseau de distribution :
- 1) nom / dénomination sociale
  - 2) numéro de téléphone en cas de panne d'électricité et/ou odeur de gaz
- E. Données relatives à la facture :
- 1) généralités:
    - a. date de facturation
    - b. numéro de facture
    - c. numéro de client
    - d. le cas échéant, le numéro de TVA du client
  - 2) montant et date de paiement butoir
    - a. le montant total à payer ou le remboursement auquel le consommateur a droit
    - b. le cas échéant, le montant total des acomptes qui ont été facturés
    - c. le numéro de compte sur lequel la facture doit être payée ou sur lequel le remboursement sera reversé; si le fournisseur ne dispose pas d'un numéro de compte du consommateur, ce numéro sera demandé
    - d. la référence à mentionner lors du paiement
    - e. la date butoir (format xx/xx/xxxx) pour le paiement ou le remboursement
    - f. les éventuels frais de rappel ou d'administration en cas de paiement tardif
    - g. le cas échéant, la mention que le paiement s'effectue par domiciliation et la date à laquelle ou à partir de laquelle l'ordre de paiement est présenté à l'organisme financier

Sur les pages suivantes :

- A. Le détail des montants facturés en cas de facture de décompte ou facture finale (par type d'énergie) :
- 1) Relevé du compteur en début de période et date de relevé
  - 2) Relevé du compteur en fin de période et date de relevé
  - 3) Numéros de compteurs correspondants
  - 4) Éventuellement, la consommation estimée entre la date de relevé et la date de facturation
  - 5) La date de début et de fin de la période facturée



- 6) La consommation totale facturée pour la période de facturation
  - 7) La décomposition des montants facturés pour la période de relevé (voir le point 10) subdivisée dans les rubriques suivantes
    - a. Le coût de l'énergie : sous cette rubrique figurent entre autres :
      - les coûts de l'énergie verte lorsqu'ils sont mentionnés séparément
      - les coûts cogénération
      - l'énergie gratuite en indiquant le nombre de kWh, le tarif et le montant total à déduire
    - b. Les coûts d'utilisation des réseaux, pour ce qui concerne l'électricité, subdivisés en transmission et distribution, avec indication des tarifs
    - c. les prélèvements perçus par l'ensemble des pouvoirs publics en les globalisant selon les catégories
  - 8) Un aperçu détaillé des acomptes portés en compte, leurs montants, date de facturation ou date de paiement
- B. Traitement des plaintes :
- 1) le déroulement de la procédure dans la mesure où le consommateur conteste une facture
  - 2) la mention qu'en cas de litige, le consommateur peut s'adresser au Service de Médiation de l'Energie avec indication de données de contact
- C. Soldes encore ouverts:  
le fournisseur d'énergie qui le souhaite, peut faire mention des soldes encore ouverts
- D. Données relatives au contrat:
- 1) L'information précise relative au contrat en cours pour chaque code EAN, telle que prévue au point 1 du présent chapitre :
    - a. la durée du contrat,
    - b. la date du début du contrat et, le cas échéant, la date de la fin du contrat,
    - c. les modalités de résiliation,
    - d. le cas échéant, la possibilité de reconduction tacite,
  - 2) Les produits ou les services qui font l'objet du contrat,
  - 3) Un URL vers le site web du fournisseur où une explication sur les paramètres d'indexation est disponible,
  - 4) Un url vers les conditions générales et particulières
- E. Diverses mentions (par type d'énergie):
- 1) l'évolution de la consommation, du prix unitaire par kWh et du prix total des trois années précédentes ;
  - 2) la nature des sources d'énergie primaires utilisées pour l'électricité fournie : renouvelable, cogénération, combustibles fossiles, nucléaire ou inconnue ;
  - 3) Prix moyens pour les clients résidentiels en Belgique (données régulateurs), pour autant qu'ils soient disponibles.
- F. Comparaison de prix: l'hyperlien vers le simulateur de prix officiel du régulateur régional compétent.

12. Lors de la fixation du montant des acomptes et lors de chaque modification de ce montant par type d'énergie, les fournisseurs transmettent au consommateur un explicatif sur le mode de calcul avant la facturation effective de cet acompte.

Lorsque le fournisseur d'énergie n'accède pas ou n'accède que partiellement à la demande du consommateur de revoir le montant de l'acompte, il motive sa décision sur base du mode de calcul utilisé.

Avant chaque adaptation, l'information en la matière est communiquée à temps personnellement au consommateur. Cette information peut être transmise avec la facture ou séparément de celle-ci, elle peut être précisée par des exemples et pour de plus amples détails, il est possible de faire référence au site web. Au consommateur qui en fait la demande par téléphone, télécopieur ou par voie postale, l'information supplémentaire fournie sur le site web doit être fournie gratuitement, sur simple demande, par son fournisseur.

13. Le site web du fournisseur fournit au consommateur des informations sur les éléments suivants. Les données sont facilement accessibles via des hyperliens clairs. Le consommateur doit pouvoir les consulter sans devoir entamer une quelconque étape d'une procédure de commande. Ces données sont toujours imprimables ou enregistrables sur un support durable ; les données y sont datées.

- A. Le simulateur de prix, conformément à ce qui est prévu sous « Transparence des prix ». Il y est fait référence expresse au simulateur de prix des régulateurs régionaux en reprenant leur hyperlien.
- B. Par type d'énergie, par contrat ou par produit, les conditions générales et particulières.
- C. Le mode de calcul du prix pour les contrats à prix variable, comprenant au moins les données suivantes :
  - 1) l'identification du contrat ou du produit
  - 2) la formule paramétrique utilisée
  - 3) la description de chaque paramètre utilisé
  - 4) la valeur des paramètres du trimestre en cours et des huit trimestres précédents jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2013
  - 5) le prix de l'énergie pour le trimestre en cours.
- D. L'engagement exprès du fournisseur de respecter le présent accord, en reprenant le texte de celui-ci ou l'hyperlien vers la page concernée sur le site web du SPF Economie.
- E. Les données du Service fédéral de Médiation de l'Énergie (adresse, numéro de téléphone, numéro de fax et courriel).

14. Une fois par an, par cycle de 12 mois, le fournisseur d'énergie communique à chaque consommateur client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation. Cette communication adressée au consommateur individuel se fait de manière claire et apparente et ne peut pas être altérée par d'autres messages commerciaux. Le fournisseur peut

indiquer la formule tarifaire la moins chère pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable. Il peut compléter cette information par les caractéristiques du produit concerné. Cette communication se fait par écrit ou, pour autant que le consommateur y ait consenti préalablement, sur un autre support durable. Le consommateur qui le souhaite peut passer sans frais à la formule tarifaire la moins chère.

## **VII. Domiciliation**

En matière de domiciliation, les fournisseurs s'engagent à :

1. Reprendre le mandat de domiciliation avec une signature séparée ;
2. Limiter la durée du mandat de domiciliation à la durée du contrat, donc y compris le délai nécessaire au traitement et au règlement du décompte final;
3. Respecter un délai de 15 jours calendrier au moins entre la date de réception de la facture et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception de la facture ;
4. Prévoir la possibilité pour le consommateur qui accepte la domiciliation d'exclure à tout moment de cette domiciliation la facture finale ou de décompte.

## **VIII. Traitement des plaintes**

Le consommateur choisit librement la voie par laquelle il adresse une question au fournisseur ou par laquelle il introduit une plainte auprès de celui-ci.

Les fournisseurs s'engagent à confirmer les accords passés oralement avec les consommateurs par courrier, courriel ou SMS, selon la nature de ce qui a été convenu, afin d'éviter tout malentendu. Ceci concerne plus spécifiquement les accords qui ont une portée financière ou contractuelle pour les consommateurs. Le but est que les consommateurs disposent d'une preuve de ce qui a été décidé, convenu ou promis lors du contact au sujet de l'exécution d'un contrat ou du paiement d'une facture.

a) traitement de demandes et plaintes :

Les fournisseurs s'engagent à utiliser tous les moyens raisonnables pour améliorer leurs procédures internes d'enregistrement, de traçabilité et de traitement des plaintes de consommateurs individuels, notamment en raccourcissant les temps d'attente, en traitant les plaintes dans un délai raisonnable et en offrant sur leur site web des formulaires de plainte standardisés.

Les fournisseurs s'engagent, dans les 5 jours ouvrables (ou 10 jours ouvrables en cas de contestation d'une facture et en tout cas avant la date limite de paiement), à répondre aux questions et réclamations du consommateur. Dans cette réponse, il est au moins mentionné si la plainte est fondée ou non (y compris la motivation si la plainte n'est pas fondée) ou si elle doit être examinée davantage. Dans ce dernier cas, ils mentionnent la date à laquelle le consommateur recevra la réponse définitive. Lorsque les fournisseurs ont besoin d'informations de tiers (par exemple, du gestionnaire de réseau) pour la réponse, ils le communiquent au consommateur, en

mentionnant les informations dont ils ont besoin dans ce cas et qui en dispose et ils indiquent dans quel délai suivant la réception de ces informations une réponse sera fournie au consommateur. Les fournisseurs réclament immédiatement les informations aux tiers.

b) contestation de facture

Si la réclamation concernant une facture est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation. La réponse du fournisseur au consommateur le mentionne clairement. Elle indique le montant non contesté et la date à laquelle ce montant doit être payé par le consommateur. En aucune manière, des frais ne peuvent être facturés pour le traitement de réclamations.

## **IX. Entrée en vigueur et publication**

Les présentes dispositions entrent en vigueur 6 mois après la signature de l'accord et au plus tard le 1<sup>er</sup> mars 2005.

Les fournisseurs veillent à assurer une large publicité de cet accord auprès de leurs clients et prêtent leur collaboration aux initiatives prises par les autorités afin d'informer les consommateurs et de faire connaître au mieux les dispositions de cet accord ainsi que le Code de conduite joint en annexe.

Sur leur site web, les fournisseurs indiquent expressément qu'ils sont signataires du présent accord dont ils publient le texte intégral ou renvoient par un hyperlien direct vers la page du site web du SPF Economie, où ce texte est publié.

L'implémentation et l'application des dispositions de cet accord seront régulièrement évaluées et, pour la première fois, 6 mois après l'entrée en vigueur de l'accord.

Les ajouts apportés le 9 mars 2006 à l'accord et au code de conduite, entrent en vigueur au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2006 à l'exception des dispositions complémentaires aux points V. Conditions générales et VI. Communication au consommateur qui entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2006..

Les ajouts apportés le 11 juin 2008 à l'accord (point 19 du chapitre V. « conditions générales » et points 8 à 13 du chapitre VI. « communication au consommateur » entrent en vigueur au plus tard le 15 décembre 2008.

Les ajouts apportés le ... entrent en vigueur au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2014 à l'exception de ce qui concerne les adaptations en matière de domiciliation, conditions générales et intérêts de retard, lesquelles seront mises en application au plus tard le 1<sup>er</sup> avril 2014.

En ce qui concerne la communication annuelle du tarif le moins cher, le premier cycle de 12 mois commence au 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Bruxelles, 16 octobre 2013

**BELPOWER INTERNATIONAL sa**

Esposito Giovanni  
Administrateur Délégué

**EBEM sprl**

Werner Pas  
Managing Director

**ECOPOWER scrll**

Jim Williame  
Président du Conseil d'administration

**EDF LUMINUS sa**

Grégoire Dallemagne  
C.E.O.\*  
Voor LMAS sprl

**ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS sa**

Sophie Dutordoir  
Présidente du Conseil d'administration

**ENECO BELGIQUE bv**

Christophe Degrez  
C.E.O.

**ENERGIE 2030 sa**

Carine SOTTIAUX  
C.F.O.

**ENI GAS & POWER sa**

John Peuteman  
C.E.O.

**ESSENT BELGIUM sa**

Frank Brichau  
C.E.O.

**LAMPRIS sa**

Bruno Vanderschueren  
Administrateur délégué

**OCTA+ ENERGIE sa**

Xavier Rigo  
Administrateur Délégué

**TREVION sa**

Stefaan Deboosere  
Administrateur Délégué

**WASE WIND scrl**

Christa Schaut  
Administrateur

**WATZ sprl**

Gert Haubrechts  
Gérant

**ANTARGAZ BNL**

Georges Scriberras  
Directeur général délégué

**DIRECT ENERGIE BELGIUM**

Xavier Caitucoli  
Administrateur délégué

<b>Code de conduite pour</b> <b>la « vente hors établissement » et la « vente à distance »</b>
---------------------------------------------------------------------------------------------------

Ce Code de conduite constitue un complément aux dispositions réglementaires relatives à la “vente à distance” et la “vente hors établissement” de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Ce Code de conduite s’applique aux fournisseurs et aux agents commerciaux désignés par les fournisseurs et à leurs préposés associés à la « vente à distance » ou à la « vente en dehors de l’entreprise » d’électricité ou de gaz naturel (ci-après: fournisseurs et vendeurs).

Les fournisseurs veillent à ce que ce code de conduite soit respecté par leurs vendeurs indépendants et prennent les mesures nécessaires à cet effet.

#### **I. Dispositions générales**

1. Les fournisseurs et les vendeurs respectent la volonté des consommateurs qui signalent ne pas vouloir recevoir de publicité.
2. Les fournisseurs et les agents commerciaux ne prennent des contacts avec le consommateur qu’à des moments raisonnables. Cependant, il est clair que le concept de ‘raisonnable’ peut varier en fonction des endroits et des différents types de ménages.

Les fournisseurs et les agents commerciaux ne contactent le consommateur que dans les plages horaires définies par la législation concernée, et en aucun cas avant 9h ou après 20h.

3. Les fournisseurs et les agents commerciaux n’abusent pas de la faiblesse du consommateur. Il est ainsi interdit d’offrir ou de conclure des contrats avec des consommateurs qui manifestement ne sont pas capables de juger la portée du contrat proposé. Ils se comportent de manière particulièrement réservée vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées.
4. Il incombe aux fournisseurs et aux agents commerciaux de faire connaître, dès la prise de contact, le fournisseur qu’ils représentent, ainsi que leur but et, le cas échéant, leur identité, en indiquant le nom et le prénom de la personne qui s’adresse au consommateur. En cas de ventes hors établissement le consommateur reçoit au début de l’entretien un document contenant ces données.
5. Les fournisseurs et les agents commerciaux mettent immédiatement fin à la conversation et / ou quittent immédiatement l’immeuble sur simple demande du consommateur. Les vendeurs mettent

volontairement fin à la conversation avec le consommateur si celui-ci fait clairement savoir que le contact dérange ou que le contact est non-souhaité ou inapproprié.

6. Lors de la négociation d'un contrat de fourniture, le fournisseur et l'agent commercial s'informent sur l'existence du contrat en cours. Ils informent le consommateur qu'il a le droit de le résilier à tout moment sans devoir payer une quelconque indemnité s'il respecte un délai de préavis d'un mois. Ils ne font croire d'aucune façon que ce droit ne vaut que chez eux ou est limité dans le temps.
7. Les fournisseurs et les agents commerciaux doivent à tout moment éviter que le consommateur puisse mal comprendre l'information transmise ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout à propos d'économies éventuelles. Lorsque lors d'une vente hors établissement, un calcul de prix ou le calcul d'un avantage est réalisé par le fournisseur ou par un agent commercial le consommateur reçoit de celui-ci un document écrit à la main contenant ce calcul et les données de base utilisées. Ce document est daté et porte le nom et la signature de la personne qui a fait le calcul.
8. Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à ce que le consommateur ait bien compris :
  - qu'il a signé un contrat ou qu'il a consenti à changer de fournisseur d'énergie;
  - avec quel fournisseur il a conclu un nouveau contrat;
  - quel est le prix tout compris appliqué correspondant à son approvisionnement en énergie;
  - à partir de quelle date prévue le nouveau contrat prend cours;
  - qu'il dispose d'un droit de rétractation en précisant le délai de rétractation exact, le jour à partir duquel ce délai commence à courir et les formalités que le consommateur doit respecter pour se rétracter ;
  - que ce nouveau fournisseur s'occupe de la résiliation du contrat en cours, ou le cas échéant, que le consommateur l'a déchargé de cette tâche et s'occupe lui-même de la résiliation.

## II. Les ventes au consommateur hors établissement<sup>13</sup>

### a) Dispositions générales

Les ventes au consommateur conclues hors établissement doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original du contrat signé par les deux parties.

Le fournisseur confirme ensuite le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur ou – avec le consentement préalable du consommateur – sur un autre support durable.

---

<sup>13</sup> On entend par ventes au consommateur conclues hors établissement, toutes les pratiques de vente qui n'ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance. En font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d'autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas au fournisseur, ...



La confirmation indique, sans préjudice des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, de manière claire et intelligible :

- la date et le lieu de la conclusion du contrat,
- l'identification du produit/de la formule tarifaire choisi<sup>14</sup>,
- la fiche des prix, le prix à payer tel qu'il est d'application à ce moment,
- le mode de paiement convenu,
- pour les contrats à prix variable, la formule paramétrique et la valeur des paramètres au moment de la conclusion du contrat,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN<sup>15</sup>,
- la date de début du contrat envisagée et pour les contrats à durée déterminée, la date de la fin ou la durée du contrat,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de rétractation.

La confirmation contient également une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut recevoir sur simple demande une copie du contrat signé par lui.

Le consommateur a le droit de se rétracter du contrat dans les 14 jours calendrier suivant la réception de la confirmation du fournisseur

#### b) Pratiques commerciales

1. Les fournisseurs et les vendeurs présentent spontanément, dès le premier contact, une preuve de légitimation qui indique clairement le nom du fournisseur, le prénom et le nom de l'agent commercial et sa photo ainsi que la date d'expiration de la carte. Les agents commerciaux ne peuvent pas dissimuler la raison de leur visite. Ils mentionnent expressément au début de leur conversation pour quel fournisseur ils travaillent.
2. Les vendeurs disposent d'une carte de commerce ambulant conformément à la loi sur les activités ambulantes et ses arrêtés d'exécution.
3. Les coordonnées (nom du vendeur et du fournisseur – numéro de téléphone) du fournisseur et du vendeur sont transmises automatiquement et par écrit au consommateur dès le début de la conversation.
4. Les fournisseurs et les vendeurs sont tenus d'utiliser des cartes de tarifs actuelles contenant les données qui valent pour le trimestre en cours et pour la région concernée du réseau de distribution, si la connexion aux points de contact interactifs est impossible.

---

<sup>14</sup> Ceci inclut également la précision qu'il s'agit de la fourniture de gaz, d'électricité ou des deux.

<sup>15</sup> Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

5. Les fournisseurs et les vendeurs remettent au consommateur en toutes circonstances les documents suivants :
  - un exemplaire du contrat avec les conditions générales et particulières, rempli de façon détaillée et lisible par le vendeur, avec la mention claire du droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendrier après la réception de la confirmation par le fournisseur du contrat ;
  - un aperçu du prix tel qu'il est applicable au contrat de fourniture conclu à ce moment, et si le prix est soumis à révision, la formule d'indexation et les paramètres les plus récents ;
  - les coordonnées de contact en cas de plainte du consommateur.

#### c) Dispositions contractuelles

1. Les fournisseurs rédigent leurs formulaires de contrats de sorte que la nature et la portée du document soit claire pour la personne qui le signe. La nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il en résulte un contrat sont précisées dans le titre et à proximité immédiate de l'endroit où le consommateur doit signer.
2. Les vendeurs mentionnent que le fournisseur doit confirmer le contrat par écrit au moyen d'une lettre adressée personnellement au consommateur.
3. Les fournisseurs prévoient un délai de rétractation d'au moins 14 jours calendrier pour le consommateur.

Le consommateur ne peut renoncer d'aucune façon à ce délai de rétractation.

Ce délai de rétractation s'applique également lorsque le vendeur a été invité à l'initiative du consommateur.

### III. Vente à distance

#### a) Dispositions générales

1. Lors de toute offre et de toute démarche de vente à distance :
  - les fournisseurs et les personnes qui contactent le consommateur en tant que représentants des fournisseurs mentionnent explicitement qu'il s'agit d'une offre de contrat ;
  - les fournisseurs et les personnes qui contactent le consommateur en tant que représentants des fournisseurs ne peuvent pas dissimuler la raison du contact ;
  - les fournisseurs et la personne (les personnes) qui contacte(nt) pour ceux-ci les consommateurs sont tenus d'utiliser les tarifs corrects tels qu'ils sont d'application à ce moment et pour la région concernée du réseau de distribution.

2. Les fournisseurs rédigent leur offre de vente à distance, ainsi que les différentes étapes de la vente à distance, de telle sorte que la nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il débouche sur un contrat contraignant, soient clairs aux yeux de la personne qui accepterait cette offre. Le fait que ce document débouche sur un contrat contraignant est explicité au moment où le consommateur doit accepter l'offre.
3. Dans la confirmation écrite ou dans la confirmation sur un autre support durable qui suit la conclusion d'un contrat à distance, il est renvoyé explicitement au contrat conclu avec le client et au consentement accordé par ce dernier. La confirmation mentionne le numéro d'enregistrement du contrat. Ce contrat est transmis sans délai par le fournisseur au consommateur après la conclusion de la vente à distance. Il comprend en toutes circonstances les éléments suivants:
  - un exemplaire des conditions générales et particulières;
  - les coordonnées de contact en cas de plainte du client.
4. Les fournisseurs prévoient d'accorder au consommateur un délai de rétractation d'au moins 14 jours calendrier, qui commence à courir après l'envoi de la confirmation du contrat, à l'exception de ce qui est prévu au point b), dernier alinéa. La confirmation écrite ou la confirmation sur un autre support durable fait mention explicite de ce délai de rétractation pour le consommateur et du fait qu'il ne peut en aucune façon être renoncé unilatéralement à ce droit.

#### b) Dispositions particulières en cas de vente par téléphone

Sans préjudice des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le fournisseur confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation indique, sans préjudice des dispositions de la loi sur les pratiques du marché, de manière claire et intelligible :

- la date et la façon de la conclusion du contrat,
- l'identification du produit/de la formule tarifaire choisi <sup>16</sup>
- la fiche des prix, le prix à payer tel qu'il est d'application à ce moment,
- le mode de paiement convenu,
- pour les contrats à prix variable, la formule paramétrique et la valeur des paramètres au moment de la conclusion du contrat,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN <sup>17</sup>,

<sup>16</sup> Ceci inclut également la précision qu'il s'agit de la fourniture de gaz, d'électricité ou des deux.

<sup>17</sup> Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

- la date de début du contrat envisagée et pour les contrats à durée déterminée, la date de la fin ou la durée du contrat,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de rétractation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas (à l'exception d'une diminution de prix), sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de l'autorisation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable ou par un autre moyen de communication électronique (qui a comme seul objectif l'enregistrement de l'accord exprès du consommateur<sup>18</sup>). Le contrat n'est contraignant et le switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendrier qui commence à courir après la confirmation écrite du contrat par le consommateur.

#### **IV. Sanctions**

Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu:

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée;
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.

---

<sup>18</sup> Il incombe au fournisseur de fournir la preuve de l'accord exprès du consommateur.