L’accord "le consommateur dans le marché libéralisé de l’électricité et du gaz" a été modifié !

13/10/2017

La plupart des fournisseurs de gaz et d'électricité ont conclu **un accord avec l'objectif de mieux protéger les consommateurs** dans ces domaines. Cet accord est intitulé « le **consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz** ».

Il s'impose aux fournisseurs qui l'ont signé. LE SPF Economie contrôle sa bonne application par les fournisseurs. Tout comportement contraire à l'accord peut être signalé via le site internet « Point de contact » du SPF Economie.

Cet accord a été modifié récemment.

Nous vous proposerons d'ailleurs en janvier 2018 une analyse de ces modifications qui ne sont pas toutes à l'avantage du consommateur ! Sur certains points, la nouvelle version de l'accord **diminue la protection du consommateur** en comparaison avec l'ancienne version.

Par ailleurs, ce nouvel accord n'est **pas très clair concernant son entrée en vigueur**, c'est-à-dire le moment à partir duquel les fournisseurs sont obligés de le respecter. Il prévoit que les fournisseurs doivent « mettre tout en œuvre » pour l'appliquer « **pour le 1er janvier 2018 au plus tard** ». Quelques dispositions entrent en vigueur plus tard dans l'année 2018.

Que se passera-t-il si certains fournisseurs qui ont signé l'accord ne l'appliquent pas au 1er janvier 2018 mais prétendent qu'ils ont « tout mis en œuvre » pour y arriver ?

Que se passe-t-il si, dès aujourd'hui, certains fournisseurs prennent de l'avance et appliquent la nouvelle version de l'accord, y compris les règles moins protectrices pour le consommateur ?

L'accord n'apporte aucune réponse à ces questions. En cas, de non-respect par un fournisseur de la version actuelle de l'accord, n'hésitez pas à :

- contacter Énergie Info Wallonie ;
- signaler le comportement via le site internet Point de contact du SPF Economie ;
- déposer une plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie.

Coordonnées utiles:

- Le site internet « Point de contact » du SPF Economie
- Le site internet du Service fédéral de Médiation de l'Énergie

La **version actuellement applicable** de l'accord est disponible ici.
Attention le site du SPF Economie renvoi désormais vers le nouvel accord.

Bon à savoir : les fournisseurs Mega, Join, Klinkenberg et Comfort Energy n'ont pas signé la version actuelle de l'accord. Comfort Energy a signé la nouvelle version de l'accord.

AGENDA:
Energie Info Wallonie donnera une formation sur le nouvel accord la matinée du jeudi 1er mars 2018 à Charleroi. Plus d'infos suivront.