

## La FEBEG partage la volonté de la Fondation Roi Baudoin de simplifier la facture énergétique dans l'intérêt du client

Bruxelles, le 24 janvier 2018

Les clients souhaitent une simplification de leur facture d'énergie. Cela ressort d'enquêtes effectuées par les fournisseurs auprès de leur client. Les fournisseurs s'en félicitent. Le consommateur moyen veut que sa facture d'énergie soit compréhensible en un coup d'œil. Ces préoccupations du client doivent être prises au sérieux. La Fondation Roi Baudoin étudie ce problème dans la perspective de la pauvreté énergétique. Elle arrive également à la conclusion qu'un grand nombre de mentions obligatoires sur la facture n'apporte guère de valeur ajoutée au client. La FEBEG demande qu'un processus soit entamé en vue de fondamentalement simplifier la facture.

### Une facture inutilement complexe

Diverses régulations, tant européennes que fédérales et régionales, imposent ensemble plus de 100 obligations par rapport à la facture d'énergie. La complexité du marché de l'énergie se reflète dans les différentes composantes de la facture (énergie pure, électricité verte, tarifs de réseaux, taxes, prélèvements etc.). A cela il faut ajouter que la facture de décompte ne correspond pas toujours précisément avec la date d'anniversaire du contrat (relevé de compteur effectué par le gestionnaire de réseau ou par le client lui-même à un autre moment, changement de fournisseur etc.). Il y a également de fréquentes modifications de réglementations qui impactent souvent la facture d'énergie.

### Trop d'information tue l'information

**Marc Van den Bosch**, general manager FEBEG : « *La surabondance d'information dans la facture apporte de la confusion et ne facilite pas la tâche du client. Un équilibre doit être établi entre la lisibilité de la facture et l'utilité de certaines informations pour le consommateur. Tant le consommateur que les fournisseurs ont intérêt à une facture lisible et compréhensible qui permet un paiement correct et dans les temps.* »

### Ramener la facture à son essence

La FEBEG propose de ramener la facture à son essence : soit les données du client, les éléments principaux résumés et les montants associés. L'ambition est de tendre vers une facture limitée à une page A4 et envoyée au client selon le mode expressément choisi par celui-ci (digital, par courrier...). Si le client souhaite davantage de détails, ceux-ci sont disponibles/consultables via la zone client digitale du fournisseur, ou encore sont transmis sur demande du client. Pour les clients en situation de précarité énergétique ou en accompagnement budgétaire, ces détails peuvent – si souhaité – être transmis à des tiers, par exemple des services sociaux tels les CPAS (sous réserve de l'accord du client). De cette façon les travailleurs sociaux peuvent prendre action de manière documentée pour soutenir le client.

### **A propos de la FEBEG**

La FEBEG, Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières, représente les producteurs d'électricité, les négociants et fournisseurs d'électricité et de gaz, ainsi que les laboratoires de ces secteurs. La FEBEG compte 32 membres effectifs qui emploient globalement près de 7.895 personnes et réalisent un chiffre d'affaires avoisinant les 16,4 milliards d'EUR.

### **Contacts Presse**

Marc Van den Bosch, General Manager et porte-parole de la FEBEG  
[marc.vandenbosch@febeg.be](mailto:marc.vandenbosch@febeg.be) | +32 2 500 85 80 | +32 497 30 98 79

Stéphane Bocqué, Communication Manager de la FEBEG  
[stephane.bocque@febeg.be](mailto:stephane.bocque@febeg.be) | +32 (0)2 500 85 93 | +32 475 75 19 66