

Auteur Kattrin Jadin, MR  
Département Ministre du Climat et de l'Énergie  
Sous-département Climat et Énergie  
Titre L'anarchie dans les rappels de facturation. (QO 412 et 703)  
Date de dépôt 16/11/2010

*Question*

Dans un article du Soir datant du mercredi 6 octobre 2010, le quotidien mettait en avant les règles parfois bien différentes dans la facturation au niveau des rappels. L'anarchie semble régner à ce stade de la facturation dans des secteurs comme les télécoms ou l'énergie, le consommateur ne semblant pas être logé à la même enseigne selon son opérateur. Cette situation peut être interpellant dans le cadre notamment de la défense du consommateur face au marché, dont il est parfois difficile de saisir les nuances. Test-Achats, selon Le Soir, plaide d'ailleurs pour la mise en place "d'un code de conduite pour réglementer les conditions concernant les retards de paiement dans les télécoms". Les différences peuvent être effectivement assez lourdes sans que le consommateur puisse en être réellement conscient, même s'il s'agit au départ d'un oubli lui étant totalement imputable. Ne serait-il pas possible, en collaboration avec les opérateurs de télécoms et énergétiques, de mettre en place une réglementation claire, lisible et identique pour tous afin de protéger le consommateur devant l'anarchie des rappels ou un code de bonne conduite?