

# Accès à l'énergie: l'heure des comptes !

“Le couple avait deux filles, et tous les quatre vivaient dans une sorte de niche qu'on appelait la “chambre” par décence, et pour laquelle ils payaient sept shillings par semaine. Il n'y avait pas de poêle ; ils faisaient cuire leurs repas sur un petit réchaud des plus sommaires placé dans la cheminée. Comme ils n'avaient pas de répondeur, ils n'avaient pas de gaz à discrétion, et la compagnie leur avait installé un appareil fort ingénieux : en glissant un penny dans la fente de ce compteur, le gaz arrivait ; lorsque la valeur équivalente à ce penny était épuisée, le gaz se coupait automatiquement. “Le penny s'en va à toute vitesse, expliquait la bonne femme, et la cuisine est toujours à moitié cuite” (Jack London) ❶.

## LIMITER L'ACCÈS DES PAUVRES À L'ÉNERGIE

N'est-il pas choquant de découvrir, au fil de ces lignes rédigées en 1902 par l'auteur de *Croc-Blanc* à propos des quartiers pauvres de la capitale britannique alors en plein essor, la description d'une pratique qui préfigure le système de compteurs à budget de notre société post-industrielle ? En un siècle, rien n'aurait changé ?

Le trait d'union entre l'époque de Jack London et notre marché énergétique libéralisé dans la première

## LE DÉVELOPPEMENT DES COMPTEURS À BUDGET EN WALLONIE ET L'ATTITUDE DU FOURNISSEUR NUON À BRUXELLES CONSTITUENT DEUX ILLUSTRATIONS DES DANGERS DE LA LIBÉRALISATION DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE POUR LES PUBLICS DÉFAVORISÉS.

/ Paul Vanlerberghe  
CSCE

décennie du XXI<sup>e</sup> siècle, n'est pas tant le degré de développement technologique que la prédominance du libéralisme économique.

Mais dans la version moderne du système, il est possible de discerner une perversion additionnelle : les compteurs à budget coûtent plus cher à la société (donc aux consommateurs) que les difficultés qu'ils sont censés résoudre ❷ et privent les plus pauvres d'un accès régulier à l'énergie.

Actuellement, le régulateur régional de l'énergie, la CwaPE, finalise, sur injonction du ministre wallon de l'Énergie et après adoption du principe dans la déclaration gouvernementale, une “évaluation du fonctionnement du système des compteurs à budget [...] en vue de s'assurer qu'il constitue effectivement la solution la plus

adéquate par rapport à la guidance énergétique et au plan d'apurement sur la définition inclusive des coûts attribués au compteur à budget” ❸.

Pourtant, des données émergent d'ores et déjà, révélant le coût réel du système pour la société. Différents acteurs du marché affirment qu'en Wallonie, le coût global moyen d'installation d'un compteur à budget en électricité varie entre 400 et 500 euros. Le coût moyen par compteur à budget en gaz oscille, lui, entre 600 et 800 euros. À cela s'ajoutent les coûts récurrents pour toute la période qui suit l'installation, et qui sont bien plus élevés que les coûts associés aux compteurs normaux.

Toute cette machinerie et la procédure avenante sont présentées comme une mesure visant à récupérer des dettes après défaut

de paiement... des dettes s'élevant en moyenne à 480 euros pour la fourniture d'électricité ❹. Les CPAS et les gestionnaires de réseau wallons révèlent même des cas où le placement d'un compteur à budget est demandé par certains fournisseurs pour une dette présumée de 50 à 100 euros.

Il est, en outre, à noter que le coût total des compteurs à budget, étant considéré comme une obligation de service public, est complètement répercuté sur tous les consommateurs d'énergie via le mécanisme d'inclusion dans les tarifs de distribution.

Force est donc de constater que ce système n'affiche qu'un seul avantage tangible : les fournisseurs d'énergie sont payés d'avance pour la fourniture de chaque kWh d'énergie par les consommateurs

# (30)

## PLEINS FEUX SUR LES COMPTEURS À BUDGET WALLONS

(Paul Vanlerberghe)

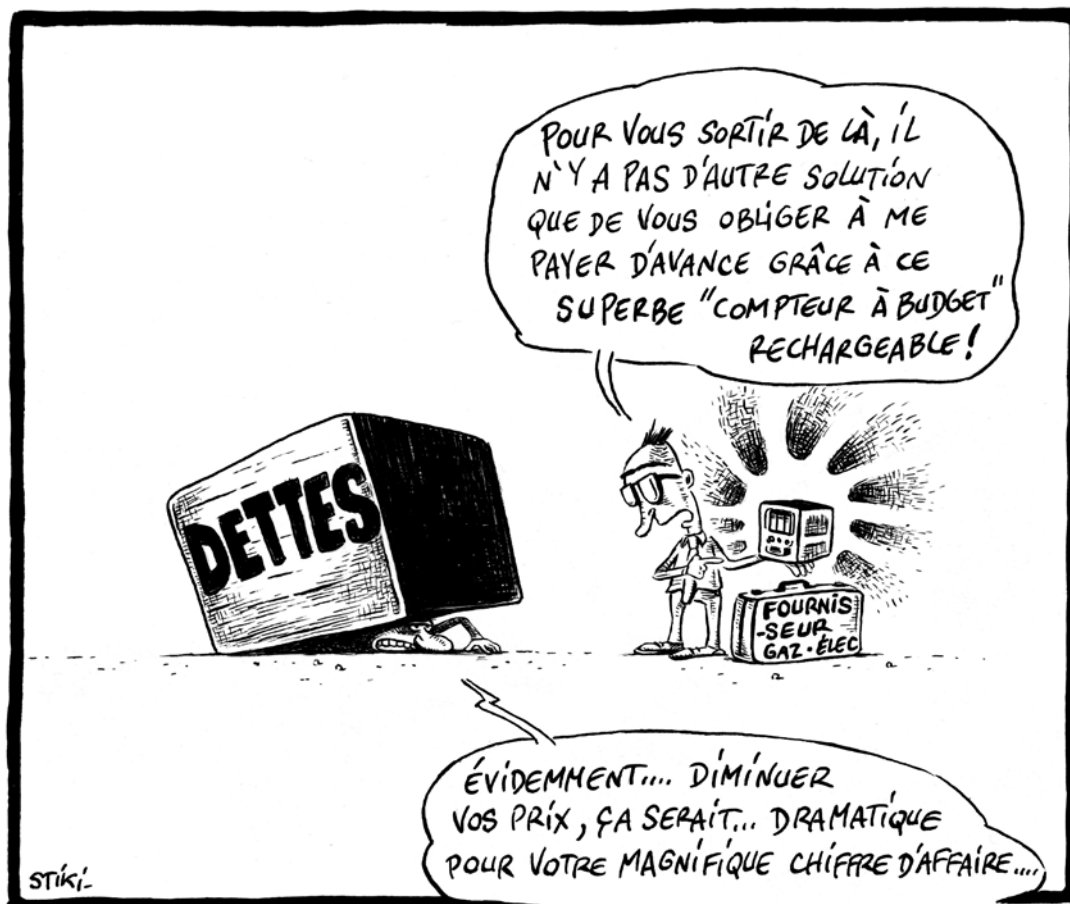
Bilan du système des CàB, deux ans après son application généralisée à la distribution de gaz et d'électricité.

# (32)

## COMMENT NUON A COURT-CIRCUITÉ L'ACCÈS À L'ÉNERGIE À BRUXELLES

(Paul Vanlerberghe)

Le fournisseur de gaz et d'électricité vient de décider de se retirer du marché résidentiel.



les plus démunis ou les consommateurs temporairement en problèmes de paiement. Et cela à des tarifs qui ne sont pas du tout avantageux et sans que les fournisseurs n'encourent le moindre risque de non-paiement.

Pour compléter un tableau presque aussi noir que les ruelles de Londres à l'aube du XX<sup>e</sup> siècle, il faut être conscient de l'humiliation quotidienne subie par les consommateurs "à budget", soumis aux embarras et surcoûts associés au rechargement, dans des points de rechargement souvent lointains.

Plus dramatique encore, ce constat réalisé par plusieurs gestionnaires de réseau de distribution : une proportion non négligeable (de 5 à 10 %, selon que l'électricité ou le gaz soient concernés) des utilisateurs de compteurs à budget "s'auto-coupent" c'est-à-dire qu'ils ne trouvent pas la possibilité de

payer un rechargement de leur compteur dans les cinq mois qui suivent l'installation... "Le penny s'en va à toute vitesse, expliquait la bonne femme, et la cuisine est toujours à moitié cuite!"

### LES LIMITES DE LA LIBÉRALISATION

Par contraste, en Région de Bruxelles-Capitale, le système de compteurs à budget n'existe pas. Les procédures qui suivent un défaut de paiement y sont gérées de façon bien plus équitable. Seul un juge de paix peut statuer du bien-fondé d'une coupure d'énergie. Ce sont notamment ces procédures qu'invoque Nuon pour refuser de servir les consommateurs résidentiels bruxellois depuis le 1<sup>er</sup> mars 2010<sup>⑤</sup>.

Nuon, qui est l'instigateur d'une vente au porte-à-porte malhonnête à l'égard du public défavorisé de la capitale, se désengage, abandonne sa compétence de fournis-

seur commercial dès que les frais pour l'entreprise croissent trop.

D'un côté est observé un désengagement, sous prétexte de procédures légales jugées trop "lourdes"; d'un autre côté, on constate la mise en place d'un système de sanction de la consommation, via les compteurs à budget, beaucoup plus coûteux que le problème qu'il prétend gérer. Les informations contenues dans les deux articles de ce dossier permettent de distinguer clairement les limites de la libéralisation. ■

① LONDON J., *Le peuple d'en bas* (1902). Paris : Phébus Libretto, 1999, p. 56.

② Voir l'article : Pleins feux sur les compteurs à budgets wallons, pp. 30-31.

③ CwaPE, Rapport annuel 2008, p. 33.

④ CwaPE, Rapport annuel 2008, p. 33.

⑤ Voir l'article : Comment Nuon a court-circuité l'accès à l'énergie à Bruxelles, pp. 32-33.

# Pleins feux sur les compteurs à budget wallons

Depuis la libéralisation du secteur de l'énergie au début 2007, le nombre de demandes de compteurs à budget a été multiplié par cinq en région wallonne. Les modalités d'exploitation pénalisent les utilisateurs par des déplacements coûteux et engendrent souvent des tarifs plus chers que ceux appliqués aux autres clients. Surtout, les compteurs à budget ne rencontrent pas les objectifs affichés : ils n'enrayent pas l'endettement des ménages. Ces conclusions émergent du colloque "Trois années de libéralisation", organisé par la Fédération des CPAS de l'Union des villes et communes de Wallonie (UVCW), le premier avril dernier à Namur.

## LES DANGERS DE LA LIBÉRALISATION MIS EN LUMIÈRE

Selon Chantal Duret, assistante sociale à l'espace énergie du CPAS de Soignies, les demandes de pose d'un compteur à budget se font beaucoup plus vite depuis la libéralisation de l'énergie en 2007. "Souvent, il y a une demande de pose d'un compteur à budget parce qu'il y a eu un retard de paiement sur deux factures d'acompte. Mais dans certains cas, cette entreprise est menée dans le cadre d'une dette qui n'existe pas en réalité ou d'une dette qui ne devrait pas justifier une telle démarche, compte tenu de la consommation réelle."

## EMBARRAS POUR LES UTILISATEURS, COÛTS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES ACTEURS SOCIAUX ET LES GESTIONNAIRES DE DISTRIBUTION, INCAPACITÉ DE LIMITER L'ENDETTEMENT DES MÉNAGES... TEL EST LE BILAN DU SYSTÈME DES COMPTEURS À BUDGET (CÀB), DEUX ANS APRÈS SON APPLICATION GÉNÉRALISÉE À LA DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ.

**Paul Vanlerberghe**  
CSCE

Cette "pression plus grande sur le recouvrement" a, selon les chiffres avancés par Intermixt<sup>1</sup>, les répercussions suivantes. En région wallonne, le nombre de demandes de pose de CàB (gaz ou électricité) a augmenté jusqu'à 121 504 en 2009, comparé à 25 929 en 2007<sup>2</sup>. Parmi ces compteurs à budget demandés, 46 995 seront finalement actifs en 2009, comparés aux 22 172 en marche fin 2007.

Robert Bogaert de Tecteo<sup>3</sup> explique, dans sa présentation au colloque de Namur, que "la crise seule ne peut pas expliquer cette situation. La majorité des clients en défaut de paiement sont non protégés et les montants, qui leur sont réclamés par les fournisseurs, peuvent porter sur des acomptes qui sont parfois disproportionnés par rapport aux consommations. En fait, certains fournisseurs déclarent leurs

clients en défaut de paiement dès que leur dette atteint 50 euros".

Si les compteurs à budget pour l'électricité existaient en Wallonie avant la libéralisation de 2007, leur mode d'application est devenu bien plus lourd et incertain depuis lors. En plus, l'introduction des compteurs à budget pour le gaz en octobre 2008 a complètement perturbé la situation des ménages, selon les services sociaux des CPAS.

"Pour le gaz, trois quarts des besoins tombent en période d'hiver, donc en quelques mois seulement" explique Philippe Louveau du gestionnaire de distribution Association liégeoise du gaz (ALG)<sup>4</sup>. "Cela pose un problème de financement pour les ménages. Nous avons compté 29 000 autocoupures<sup>5</sup> de gaz depuis le début, en octobre 2008, du placement des

compteurs de gaz à budget. En général, nous constatons que chez les clients où un compteur de gaz à budget est posé, 6 % ont cessé de recharger depuis cinq mois."

## LES EMBARRAS SE MULTIPLIENT POUR LES CLIENTS

C'est précisément l'introduction du compteur à gaz qui a augmenté la déstabilisation budgétaire des familles, expose Chantal Duret. "Quand il y avait seulement le compteur à budget pour l'électricité, les ménages pouvaient à peu près prédire leurs besoins, les chargements étaient assez éparés. Maintenant intervient le CàB de gaz, avec des coûts de chauffage très lourds durant les mois d'hiver. En raison des fluctuations hivernales, il devient impossible de prévoir un budget. Les familles ne se chauffent donc pas ou pas assez et souffrent du froid."

Les embarras ne s'arrêtent pas là. Il existe aussi une incertitude liée aux charges financières futures, même si le ménage est équipé avec un compteur à budget, qui est trop souvent méconnue du public.

"Les ménages qui sont clients protégés et qui ne peuvent plus alimenter le compteur à budget, tombent sous le régime d'un limiteur de puissance à 10 ampères. Il éprouvent le manque de confort de la situation, mais ne sont pas explicitement mis au courant (sans jeu de mots, n.d.l.r.) que même cette fourniture minimale est payante. Donc, à la fin de la période, ils vont quand même recevoir une facture de régularisation. Ici encore, le système du compteur à budget ne résout pas le problème de prépaiement et de l'endettement", complète l'assistante sociale. "Même problème pour les locataires de biens des logements sociaux, qui sont équipés avec chauffage électrique et donc avec un compteur exclusif nuit. Les familles soumises à un compteur à budget ne se rendent pas compte que le compteur de nuit est séparé, et reçoivent une facture de régularisation lourde en fin de période."

"En outre, les campagnes pour faire épargner les ménages en vue des situations hivernales - via l'alimentation de leur compteur de gaz à budget pendant l'été - s'avèrent souvent inefficaces. La facture de régularisation arrivée avant le début de l'hiver ou un déménagement qui déclenche automatiquement une facture de clôture auront vite dévoré toute l'épargne", s'indigne Chantal Duret.

### LE COÛT ÉLEVÉ POUR LA SOCIÉTÉ EST PASSÉ SOUS SILENCE

L'objectif affiché du système des compteurs à budget était de prévenir l'endettement des ménages et de leur permettre de mieux gérer leur budget d'énergie. Mais les effets réels sont tout autres: "Le fournisseur ne court aucun risque de non-paiement et garde son point de vente. Par contre, le gestionnaire du réseau de distribution porte toutes les charges financières de gestion de service et de personnel, voire les risques de la pose de compteurs dans des situations non justifiées", critique un représentant d'Inter-Régies.



Les représentants des CPAS se plaignent également du fait que "certains fournisseurs demandent de poser un CàB pour une dette présumée de moins de 50 euros, sans tenir compte du coût social, des charges pour les services sociaux et des coûts financiers - souvent cachés - pour les gestionnaires de réseau de distribution".

En fait, le coût réel du système des compteurs à budget constitue l'un des secrets les mieux gardés du secteur de l'énergie. Le prix imputé à un client obligé d'accepter un CàB est limité à 100 euros pour un CàB d'électricité et à 150 euros pour un CàB de gaz. Pour les clients protégés, la pose d'un CàB est gratuite, ce qui veut dire qu'il est à la charge du GRD et donc en fin de compte, à la charge de tous les consommateurs d'énergie.

Le client qui veut, de sa propre initiative, installer un CàB devra payer, selon le gestionnaire de réseau auquel il est soumis, une charge de 573 (électricité - Tecteo) ou de 190,50 euros (gaz - ALG). Cette charge, bien supérieure pour le placement sur demande d'un

CàB, fournit donc une première indication sur le coût réel du système des compteurs à budget.

Il est clair que ces coûts, imputés directement au client individuel, ne répercutent pas tous les coûts globaux engendrés par le système des CàB. Il existe aussi les coûts généraux des services de placement chez les GRD, les coûts des logiciels de traitement informatique, les coûts de back office...

En fait, le coût global du placement, de l'amortissement et du fonctionnement est estimé, par différents GRD, entre 400 et 500 euros pour un compteur à budget électricité et entre 600 et 800 euros pour celui du gaz. Si à l'heure actuelle, les GRD n'ont pas identifié clairement ces coûts récurrents dans leur gestion opérationnelle, ceux-ci continuent à peser sur leur budget durant toute la vie active du compteur à budget. L'ensemble de ces coûts constitue une charge supplémentaire dans les cahiers des charges des gestionnaires de réseau, où ils sont rangés sous le label des obligations de service public (OSP). Ils sont finalement

répercutés sur les tarifs de distribution et sont donc payés par tous les consommateurs d'énergie.

Sur demande du ministère de l'Énergie de la Région wallonne, la CWaPE, le régulateur wallon de l'énergie, est en train d'effectuer une étude multidisciplinaire sur les compteurs à budget. Cette étude devrait nous en apprendre plus sur le bilan des coûts-bénéfices - aussi bien aux plans privé que social - du système des compteurs à budget. ■

① Le point de vue des gestionnaires de réseaux pour Intermixt. Colloque "Trois années de libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité: quels constats pour les acteurs du marché?" UVCW, 1er avril 2010, Namur.

② Tecteo est une société coopérative communale regroupant la province de Liège et 57 communes. Elle est, entre autres, le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité actif dans 57 communes.

③ Association liégeoise du gaz (ALG), gestionnaire de réseau de distribution (GRD) de gaz public, membre d'Inter-Régies.

④ Autocoupage: terme pour indiquer un arrêt de consommation d'énergie par défaut de rechargement des cartes de compteur à budget. Par manque ou impossibilité de recharger, les utilisateurs sont coupés de l'alimentation en gaz et/ou en électricité.

⑤ Informations recueillies chez plusieurs GRD.

# Comment Nuon a court-circuité l'accès à l'énergie à Bruxelles

Début mars, la bombe éclate : le fournisseur d'électricité et de gaz Nuon décide de ne plus conclure de nouveaux contrats avec les consommateurs résidentiels en région de Bruxelles-Capitale. Pour justifier sa décision, la firme invoque des procédures lourdes en cas de défaut de paiement et entend, par son attitude, donner un signal fort au gouvernement bruxellois. Pourtant, durant sa (courte) présence sur le marché résidentiel bruxellois, Nuon a toujours privilégié les consommateurs "haut de gamme" et dans les six mois qui ont précédé son retrait, le fournisseur s'est caractérisé par un marketing agressif envers les résidents précarisés.

## LA VOLTE-FACE DE MARS

À partir du 1er mars 2010, les fiches tarifaires mensuelles pour clients résidentiels de Nuon, jusqu'ici dénommées "fourniture pour la Belgique", mentionnent "fourniture pour la Flandre et la Wallonie". Dix jours plus tard, la société informe la ministre de l'Énergie de la région de son retrait du marché résidentiel à Bruxelles. Désormais, Nuon n'accepte plus de nouveaux clients. Deux jours plus tard, la directrice générale pour la Belgique de Nuon, Mme Kesteman, déclare au journal *Le Soir* que "nous voulons donner un signal fort au gouvernement bruxellois en lui signifiant que nous ne sommes plus en mesure de faire offre".

Elle ne ménage pas ses critiques à l'encontre d' une application

## NUON, L'UN DES FOURNISSEURS DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ À BRUXELLES, COUPABLE DE DÉMARCHAGE AGRESSIF, VIENT DE SE RETIRER DU MARCHÉ RÉSIDENTIEL. ÉCLAIRAGES...

**Paul Vanlerberghe**  
CSCE

caduque de l'obligation de faire offre", qui est une des pièces maîtresses de la législation bruxelloise. "La législation nous oblige à être présents tant dans le segment résidentiel que dans le segment professionnel. Or, de nombreux fournisseurs sont présents sur le marché professionnel mais pas résidentiel. Les règles doivent être les mêmes pour tous", précise-t-elle. La ministre de l'Énergie, Évelyne Huytebroeck, réplique au parlement bruxellois : "Il n'est pas question ici que Nuon opère un chantage sur notre législation."

En fait, le retrait de Nuon fait figure de volte-face. En septembre 2009, le régulateur bruxellois – Brugel – fait, en effet, toujours les louanges de Nuon dans sa publication de statistiques trimestrielles : "Nuon Belgium fait une véritable percée sur le marché résidentiel bruxellois et est devenu le 3<sup>e</sup> acteur du marché derrière Electrabel et Lampiris en points de fourniture tant pour le gaz que pour l'électricité."

Fin de l'année 2009, selon les statistiques du 4<sup>e</sup> trimestre de Brugel, Nuon augmente encore ses parts de marché pour arriver à 2,65 % en contrats d'électricité résiden-

tielle et à 3,03 % en contrats de gaz résidentiel, ce qui équivaut environ à 15 000 clients dans l'une ou les deux énergies.

On constate donc une volonté claire de la part de Nuon de devenir un joueur à part entière dans le marché résidentiel bruxellois. Deux mois plus tard, cette ambition est torpillée par la firme elle-même.

## DÉMARCHAGE MALHONNÊTE

Les avancées de Nuon en terme de parts de marché, réalisées pendant la deuxième moitié de 2009, ont été marquées par un marketing agressif, voire dans certains cas abusif, mené par des vendeurs au porte-à-porte.

Les vendeurs se sont braqués sur les consommateurs les plus faibles et ont surtout commercé dans les habitations des logements sociaux. Majoritairement, les contrats souscrits ont compté parmi les plus coûteux de ceux que propose Nuon, comme le contrat "gaz fixe 3 ans". Si une offre avantageuse a été promise en matière d'électricité, elle a systématiquement été liée à un contrat en gaz au tarif prohibitif.

Les nouveaux clients ont égale-

ment constaté, après le premier mois, que les promesses des vendeurs avaient peu de valeur. En effet, les factures intermédiaires, reçues directement après la conclusion des nouveaux contrats, se sont avérées très élevées et souvent sans rapport avec la consommation habituelle des ménages.

Les résultats de ce marketing agressif ne se sont pas fait attendre. Pendant les derniers mois de 2009, les plaintes des clients sont tombées en grand nombre. La plupart de ces clients demandaient de retourner chez leur fournisseur précédent.

En outre, plusieurs plaintes contre Nuon ont été introduites au service de concurrence et médiation du SPF Économie, qui a décidé en septembre 2009 d'introduire une action en justice contre Nuon pour infraction contre l'accord de protection des consommateurs et contre la législation en région Bruxelles-Capitale.

Le Service Infor GazElec a, lui-même, envoyé des courriers à Nuon pour dénoncer, entre autres, des "violations des ordonnances bruxelloises" et des "menaces

GRÂCE À LA  
LIBÉRALISATION,  
LE CONSOMMATEUR  
PEUT ENFIN CHOISIR  
EN TOUTE LIBERTÉ



de placements de compteurs à budget à Bruxelles". ⑥

En fait, les plaintes des consommateurs - concernant les pratiques des vendeurs au porte-à-porte - sont assujetties au code de conduite sur les ventes en dehors de l'entreprise, qui complète l'accord que les fournisseurs ont signé ⑦. Le préambule de cet accord est très clair : "Les dispositions de cet accord sont considérées comme des usages honnêtes au sens des articles 93 et 94 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Les parties cosignataires s'engagent à les respecter de manière stricte." Le texte de cet accord étant cosigné par Mme Kesteman en sa qualité de *Corporate Finance Officer* de Nuon, Infor GazElec a, par conséquent, adressé un courrier à l'entreprise, lui enjoignant de

mettre fin à ces pratiques et de se conformer aux exigences du code de conduite.

#### REACTIONS PARLEMENTAIRES

Durant le débat au parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, le 26 mars dernier, plusieurs parlementaires ont questionné le modèle de compétition dans le marché bruxellois et le modèle de protection sociale avec "des lourdeurs de la législation bruxelloise, [...] alors que les procédures de récupération sont lourdes". ⑧

La ministre de l'Énergie a affirmé que les ordonnances en la matière seraient révisées avant la fin de l'année, afin de répondre aux exigences du troisième paquet des directives européennes en matière d'organisation des marchés de l'électricité et du gaz. "Nous allons en profiter pour proposer des améliorations dont devraient bénéficier tant les ménages

que les fournisseurs", a précisé Évelyne Huytebroeck. "Mais ce n'est certainement pas pour faire plaisir à Nuon. Ces modifications étaient bel et bien prévues, et nous y travaillons." ⑨

Selon la ministre Écolo, les principes fondamentaux de la protection du consommateur seront garantis : "Les fournisseurs qui veulent opérer en région Bruxelles-Capitale doivent respecter des règles spécifiques : faire offre à tout client bruxellois qui le demande, appliquer des tarifs clairs et transparents, proposer des contrats d'une durée minimale de trois ans." ■

⑥ X. *Le cas bruxellois est désolant*, Le Soir, 13 et 14-03-2010, section économie, p. 39.

⑦ "À tout client qui le demande, le fournisseur doit, dans les dix jours ouvrables, faire une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture..." Ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale, 14-12-2006, Art. 25 ter.

⑧ Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Séance plénière du vendredi 26-03-2010 (séance du matin). Compte rendu intégral. Voir <http://www.weblex.irisnet.be/Data/Crb/Cri/2009-10/00017/images.pdf>

⑨ Statistiques sur les marchés du gaz et de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale, 3e trimestre 2009, Brugel, septembre 2009, p. 2.

⑩ Statistiques sur les marchés du gaz et de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale, 4e trimestre 2009, Brugel, avril 2010, p. 10 et p. 30.

⑪ Infor GazElec, service d'information et d'accompagnement pour les consommateurs d'énergie à Bruxelles. Service soutenu par l'IBGE et le gouvernement de Bruxelles-Capitale.

⑫ Courrier du 05-11-2009 d'Infor GazElec à la directrice générale de Nuon. Réf. 0911/193 et 0911/194.

⑬ L'accord - Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz.

⑭ Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Séance plénière du vendredi 26-03-2010 (séance du matin). Compte rendu intégral. Voir <http://www.weblex.irisnet.be/Data/Crb/Cri/2009-10/00017/images.pdf>, p. 34.

⑮ Voir <http://www.weblex.irisnet.be/Data/Crb/Cri/2009-10/00017/images.pdf>, p. 51.