

Perspectives à tirer de la déclaration de la ministre **Huytebroeck** au colloque du 24 juin

La CGEE a participé activement à l'évaluation de l'ordonnance au parlement bruxellois et à Brugel en tenant compte des expériences vécues sur le terrain par les associations membres du réseau de vigilance et par Infor GazElec, créé par le CSCE, dont elle soutient activement les activités. Ses propositions ont donc été reprises par Marie-Christine Renson, assistante sociale du privé, animatrice du réseau de vigilance et membre de la CGEE, telles que rencontrées dans une large mesure par l'intervention de Paul Vanlerbergh d'Infor GazElec.

Nous avons suivi particulièrement l'exposé de la ministre Huytebroeck, qui a présenté les propositions qu'elle compte faire au gouvernement bruxellois concernant les mesures législatives à prendre principalement pour améliorer l'ordonnance et le fonctionnement du marché à Bruxelles.

Le but de cet article est de comparer les intentions de la ministre telles qu'exprimées lors du colloque avec les revendications d'amélioration de la CGEE... avec la réserve qu'il est difficile de se prononcer sur le contenu de certaines déclarations quand on ne dispose pas du texte législatif lui-même.

L'AMÉLIORATION DE LA PROTECTION DE TOUS LES CONSOMMATEURS

Nous ne pouvons que manifester notre accord sur les intentions de la ministre en ce qui concerne une plus grande transparence dans les termes contractuels, l'organisation de services efficaces de traitement des plaintes par les fournisseurs et le gestionnaire du réseau de

LA COORDINATION GAZ-ÉLECTRICITÉ-EAU DE BRUXELLES (CGEE) A ORGANISÉ AVEC LES AUTRES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS, MEMBRES DU CONSEIL DES USAGERS POUR LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, UN COLLOQUE LE 24 JUIN 2010. ELLE SOUHAITAIT ENTENDRE LES SERVICES EN CONTACT DIRECT AVEC LES USAGERS ET LES AVIS DES ACTEURS DU SECTEUR, AFIN D'AIDER LE GOUVERNEMENT BRUXELLOIS À PRENDRE DES MESURES LÉGISLATIVES POUR AMÉLIORER L'ORDONNANCE DU 14 DÉCEMBRE 2006 ET À TRADUIRE, DANS LA LÉGISLATION BRUXELLOISE, LES NOUVELLES DIRECTIVES EUROPÉENNES EN LA MATIÈRE.

/ Claude Adriaenssens
CSCE

distribution, une information des consommateurs concernant leur consommation et le coût y afférent ainsi que la mise en place d'un service clientèle de proximité (et pas uniquement un call centre) pour les fournisseurs disposant de plus de 10 000 points de fourniture en région bruxelloise.

La ministre veut également mettre en place un mécanisme d'indemnisation forfaitaire destiné à compenser les dysfonctionnements des fournisseurs ou gestionnaires de réseau quand ceux-ci sont responsables d'interruptions de fourniture, de coupures ou de retards de raccordements.

Un "Service des litiges" indépendant serait en outre organisé au sein de Brugel, pouvant statuer sur toute plainte concernant l'application de la législation régionale ou relative au fonctionnement du

marché ainsi qu'aux activités des fournisseurs ou des gestionnaires de réseau.

Un guichet unique serait organisé sous la responsabilité de l'IBGE. La forme que prendra ce guichet unique doit encore être précisée, mais il faudra tenir compte du rôle très efficace joué actuellement par le service Infor GazElec.

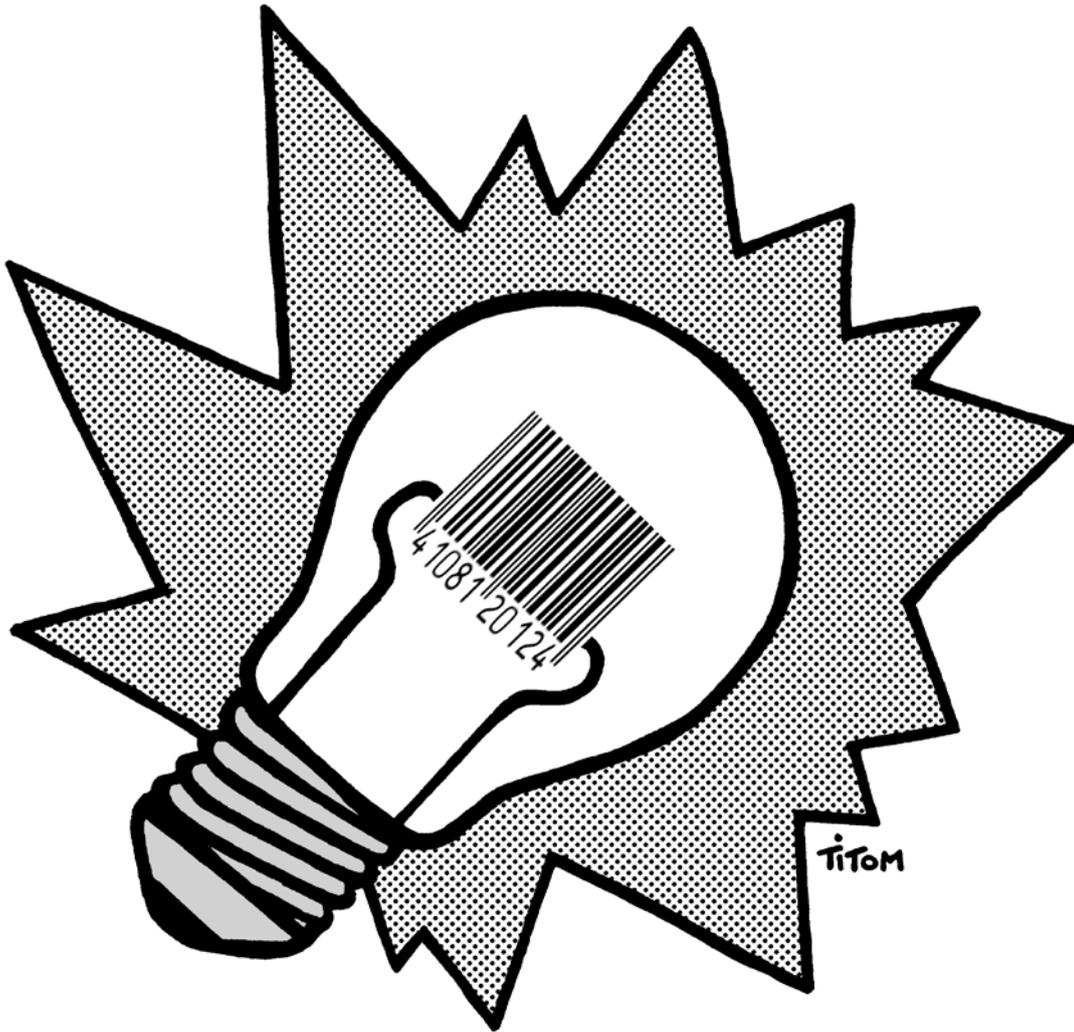
Ces propositions vont dans le bon sens mais nous insistons particulièrement sur la pérennisation par voie législative de l'existence d'un service indépendant des fournisseurs et des acteurs du marché et non directement lié à la Région et à son administration, à l'instar d'Infor GazElec, pour accompagner les usagers et spécialement les précarisés dans le choix d'un bon fournisseur et la conclusion d'un contrat favorable avec celui-ci.

RENFORCER LES MESURES SOCIALES

Nous nous concentrerons principalement sur l'amélioration et le renforcement des mesures sociales de l'ordonnance.

Nous prenons acte de la déclaration de la ministre de ne pas toucher aux mesures favorables aux consommateurs dans l'ordonnance actuelle et nous considérons donc que nous ne reviendrons pas sur le non-recours aux compteurs à budget, la durée minimale de trois ans des contrats dans le chef des fournisseurs, le recours au juge de paix avant toute résiliation de contrat et donc avant toute interruption de fourniture.

Quant aux modifications envisagées, nous nous réjouissons que le statut de client protégé puisse être octroyé dès la première mise en de-



meure par l'ensemble des acteurs. Nous regrettons toutefois que notre proposition de permettre à des services privés reconnus (sur base de la reconnaissance et de la subsidiation par la COCOM) et souhaitant rendre ce service, d'octroyer ce statut - de même que l'augmentation de la puissance initiale en cas de placement d'un limiteur de puissance en électricité - ne soit pas retenue. Nous comprenons les réticences des opposants à ces mesures mais force est de constater que les CPAS et les services de médiation de dettes ne rendent pas actuellement les services demandés aux personnes concernées. Si la position du gouvernement bruxellois restait inchangée, nous serons attentifs à ce que les acteurs actuels rendent les services prévus et dans des conditions acceptables aux personnes qui en ont besoin, et à ce que des mesures plus contraignantes soient prises s'ils ne peuvent pas les assumer.

Nous nous réjouissons que l'augmentation de la puissance initiale du limiteur de puissance passe de 6 à 10 ampères. Nous nous réjouissons également que la ministre propose, pour les cas de chauffage principal à l'électricité, l'imposition d'une mesure d'accompagnement social mais pas la pose d'un limiteur de puissance.

Nous sommes satisfaits que la ministre veuille qu'une éventuelle caution demandée par un fournisseur à un client ayant des dettes chez lui ou n'ayant pas respecté son plan de paiement, soit limitée à un montant maximum qui correspond à deux mois de provision au moment de la conclusion d'un nouveau contrat afin que des cautions excessives ne détournent pas l'obligation de faire offre. La ministre propose également que la procédure judiciaire soit simplifiée et rendue moins coûteuse. Elle propose notamment que le pouvoir des juges de paix

soit étendu: toutes les actions qui sont connexes à la demande de résolution d'un contrat de fourniture pourront également relever de la compétence du juge de paix comme des actions de récupération de sommes, de protection du consommateur, de retrait ou de pose d'un limiteur, de récupérations de créances ou de facilités de paiement... Cela limiterait le nombre de procédures et donc les frais qui y sont liés.

Il faudrait aussi que la protection hivernale soit assurée par voie législative pour tous et pas seulement par une décision du juge ou d'un CPAS dans des cas particuliers. Nous sommes d'accord pour que l'on puisse couper la fourniture sans passer par le juge en cas de danger et pour des raisons de sécurité, mais opposés pour le moment et en principe à cette mesure en ce qui concerne les fraudes manifestes, faute en tout cas d'en savoir plus sur les mesures d'encadrement prévues pour éviter les abus.

Nous regrettons que le ministre ne propose rien en ce qui concerne le fournisseur social pour fournir les gens qui ne trouveront plus de fournisseurs (ayant des dettes chez tous les fournisseurs commerciaux), pour contraindre les fournisseurs à conclure des plans de remboursement raisonnables par l'intermédiaire des CPAS et d'autres acteurs reconnus ainsi que pour améliorer la collaboration des CPAS entre eux et avec les autres acteurs concernés.

Nous insistons particulièrement sur une harmonisation vers le haut des pratiques des CPAS, notamment dans la prise en charge financière des factures impayées y compris récurrentes par une intervention du fonds Vande Lanotte ainsi que d'une concertation entre tous les acteurs. Cela pourrait se faire par la création d'une concertation régionale réunissant les CPAS, tous les services sociaux et les acteurs concernés sur le modèle des coordinations locales organisées et subsidiées par la COCOM. Nous renvoyons à ce sujet, ainsi que pour nos propositions de fond comme le fournisseur public exclusif pour les ménages, à notre article précédent dans *Ensemble* ^A.

Nous participerons au débat sur les mesures proposées par le gouvernement bruxellois afin de les soutenir et de les améliorer pour mieux garantir à chacun - indépendamment de ses revenus - un accès suffisant au gaz et à l'électricité, ce que la libéralisation du secteur a encore rendu plus compliqué à réaliser.

Nous concluons avec la ministre en soulignant que toutes les mesures sociales ont un coût et que la mutualisation des risques et leur prise en charge par le réseau, les autres consommateurs ou la collectivité ne peut pas être excessive et que les fournisseurs commerciaux doivent également participer à leur financement. ■

^A ADRIAENSSENS C., *Les projets du gouvernement bruxellois en matière d'accès à l'énergie sont-ils suffisants?* in *Ensemble* n°67, pp. 77-79, Mars 2010.