

# Une question de société : trois mesures pour améliorer l'accès à l'énergie.

Depuis le lancement en mars 2008 du service d'accompagnement d'Infor GazElec, plus de 2 500 usagers ont demandé conseil, formulant de la sorte plus de 3 500 demandes. Celles-ci concernent en majorité des comparaisons d'offres des fournisseurs, des encodages de nouveaux contrats et des solutions aux problèmes de factures.

Bien sûr, les causes de l'insécurité de l'accès à l'énergie sont multiples et elles sont, dans bien des cas, liées à la précarité financière des ménages. Mais la pratique de l'accompagnement quotidien mené par IGE nous a permis d'identifier quelques situations types qui engendrent des problèmes d'accès à l'énergie.

Le service IGE observe notamment comme facteurs majeurs qui empêchent l'accès à l'énergie, une pression accrue du marché libéralisé, d'une part et certaines lacunes dans les procédures de défaut de paiement, d'autre part.

IGE a choisi de mettre en lumière trois mécanismes particuliers qui sont la cause d'une limitation de l'accès à l'énergie, et qui se trouvent souvent à la base d'une escalade de l'endettement. En plus, ils ne rencontrent souvent pas leurs objectifs déclarés.

## LES FACTURES BASÉES SUR UNE ESTIMATION

Prenons l'exemple d'un usager qui reçoit sa facture de consommation : elle se monte à 1 468 euros. Il s'ensuit un problème de paiement. La facture était basée sur une estimation. Après avoir

**SONT DÉTAILLÉES DANS CET ARTICLE LES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR INFOR GAZELEC LORS DU COLLOQUE DU CONSEIL DES USAGERS ORGANISÉ LE 24 JUIN, AFIN DE REMÉDIER AUX PROBLÈMES D'ACCÈS À L'ÉNERGIE.**

**Paul Vanlerberghe**  
CSCE

communiqué le relevé réel du compteur, et après avoir attendu encore neuf mois, l'usager reçoit une nouvelle facture de régularisation : il devrait recevoir 112,63 euros.

Cette situation, rencontrée très souvent, ne relève d'aucune faute dans le chef de l'usager, ni d'une erreur de facturation chez le fournisseur, ni de retard de paiements. Elle est le résultat soit d'un manque de communication de la part du GRD vers le fournisseur, soit d'un manque de relevé de compteur par le GRD.

Un autre usager reçoit sa facture de consommation qui indique un montant substantiel à payer. Cette facture de consommation, comme celle de l'année précédente, est basée sur une estimation. Une enquête auprès du GRD nous informe sur le relevé de compteur réel de l'année passée et de l'année précédente. Un simple message envers le fournisseur suffit à faire établir une facture de consommation basée sur la consommation réelle. Dans ce cas, les données existent bel et bien, mais encore une fois, un défaut de communication entre GRD et fournisseur est à la base d'une facturation inadéquate et finalement de problèmes de paiement.

Un autre usager reçoit une facture de consommation dans laquelle la partie électricité est basée sur une estimation, tandis que la partie gaz est basée sur le relevé de compteur. Les deux compteurs se trouvent dans le même bâtiment et sont normalement visités et relevés en même temps.

Le relevé de compteur à domicile a été effectué pour les deux énergies et les données sont transmises apparemment pour une énergie seulement. Il y a ou bien erreur de communication entre GRD et fournisseur, ou bien un défaut d'enregistrement chez le fournisseur. Tous ces problèmes, qui arrivent à la suite d'une facturation basée sur une estimation, peuvent être évités en imposant simplement que toute facturation soit basée obligatoirement sur un relevé effectif de compteur.

IGE recommande donc la solution suivante : le fournisseur peut émettre des factures de consommation seulement sur base de la consommation réelle, mesurée par un relevé de compteur. À défaut de la disponibilité d'un relevé de compteur de la part du GRD, le fournisseur doit obligatoirement solliciter un relevé de compteur de la part du client comme base de facturation. **A**

## PLAN D'APUREMENT RAISONNABLE

Un usager rencontre un problème de paiement. Il négocie avec son fournisseur un plan d'apurement sur trois mois seulement, un plan qu'il n'arrive pas à respecter. Il fait la demande de statut de client protégé. Immédiatement après avoir obtenu ce statut, il obtient un nouveau plan d'apurement sur neuf mois.

La première constatation est qu'un plan d'apurement non réaliste pousse les clients vers le statut de client protégé. Cela est en contradiction avec l'objectif d'un plan d'apurement.

Or, l'ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité vise "la mise en élaboration, éventuellement avec l'aide d'un service de médiation de dettes, entre le ménage et le fournisseur d'un plan d'apurement raisonnable des dettes et pour adopter des mesures de guidance". **B**

Une cause de confusion est que la notion "raisonnable" se voit remplacée soit par un raisonnement financier, ce qui pousse vers une durée minimale de la période de repayment, soit par un raisonnement administratif ou comptable, ce qui tend à fixer la fin de la période de repayment à la date

Libéralisation de l'énergie...  
Un bond en avant dans le progrès...  
... et dans la libre concurrence



de la facture de consommation suivante. Cette perversion du terme "raisonnable" pousse le client dans la spirale de l'endettement et ne réalise aucunement son objectif déclaré. Au contraire, les plans d'apurement non raisonnables causent l'exclusion du client du portefeuille du fournisseur. Les remèdes suivants sont, dès lors, à envisager : les intermédiaires sociaux (CPAS, services de médiation de dettes agréés et services sociaux agréés) peuvent, sur demande du citoyen, définir un plan d'apurement approprié pour la situation concrète et proposer ce plan au fournisseur. Le statut de client protégé doit pouvoir être octroyé dès la mise en demeure. Pour les personnes en situation de médiation de dettes, le statut peut être octroyé d'office sur proposition du service de médiation de dettes agréé.

#### LA DEMANDE DE GARANTIE

IGE estime que pour remédier au problème que soulève la demande de garantie <sup>Ⓒ</sup>, il faut interdire pareille demande au cours d'un contrat (cf. Régulation en région wallonne). Il faut également interdire la demande de garantie pour un nouveau client, car il n'existe aucun critère objectif. De plus, les demandes de garantie doivent être limitées à deux mois de consommation au maximum, à l'instar de la législation dans le cas du bail.

#### UNE QUESTION DE SOCIÉTÉ

Certains aspects de la régulation et du modèle de marché ont des conséquences négatives pour l'accès à l'énergie. Il y a même des aspects négatifs pour les fournisseurs. En plus, ils ne réalisent pas les objectifs affichés. Des éléments existent pour arriver à un consensus. Il faut agir sur les modalités de l'octroi du statut de

client protégé. Il faut agir sur la pratique des factures sur base d'estimation. Et il faut agir sur la demande de garantie.

Les fournisseurs d'énergie, dans leur ensemble, détiennent comme clientèle la totalité de la population, qui devient captive. Le modèle de marché appliqué pousse des pans de la population vers une "solution socialisée". Or, cette marginalisation des situations problématiques a un coût : les protagonistes du modèle de marché sont-ils préparés à y parer ?

#### REGARD SUR L'AVENIR

Il y a lieu de soutenir l'encadrement du marché appliqué en région Bruxelles-Capitale. Cet encadrement est bien plus favorable aux consommateurs, et surtout aux consommateurs précarisés, que dans d'autres régions. Dans le même souci d'un accès à l'énergie digne pour les consommateurs

précarisés, nous mettons en garde contre tout recours à des méthodes redoutables comme le compteur à budget.

Et enfin, nous attirons l'attention sur les risques et les coûts que pourrait apporter une installation généralisée des compteurs "intelligents" (compteurs électroniques). Une installation généralisée risque de causer une casse sociale pour les précarisés. Elle risque d'être une mauvaise affaire pour la grande majorité des consommateurs résidentiels. ■

<sup>Ⓐ</sup> Par ailleurs, certains fournisseurs émettent des factures sur base d'estimations, font payer le client, mais invitent en petits caractères le client à fournir lui-même le relevé de compteur a posteriori.

<sup>Ⓑ</sup> Ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale. Art. 25 sexies paragraphe 5.

<sup>Ⓒ</sup> L'article publié aux pages 52 à 55 de ce numéro revient en profondeur sur ce point.