

Une première analyse des nouvelles ordonnances bruxelloises électricité et gaz

Ces nouvelles ordonnances ont été écrites pour tenir compte de l'évaluation parlementaire 2008-2009 relative à l'ordonnance votée en 2006, une évaluation à laquelle ont participé beaucoup d'acteurs concernés, dont la CGEE. Ces deux dispositions ont également été adoptées pour prendre en considération les leçons tirées de la mise en œuvre de l'ordonnance précédente ainsi que pour intégrer le troisième paquet des directives européennes qui mettent davantage l'accent sur la protection du consommateur.

La CGEE a participé activement à la rédaction de l'avis du Conseil des usagers d'électricité et de gaz en région de Bruxelles-Capitale et a suivi avec attention les travaux du Parlement bruxellois. Elle avait transmis ses réflexions concernant les projets d'ordonnance à la ministre et aux parlementaires bruxellois.

Cette analyse veut comparer ces

LA COORDINATION GAZ-ÉLECTRICITÉ-EAU BRUXELLES (CGEE) A PROCÉDÉ À UNE PREMIÈRE ANALYSE DES ORDONNANCES CONCERNANT L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ, VOTÉES PAR LE PARLEMENT BRUXELLOIS EN JUILLET 2011 ET PUBLIÉES AU MONITEUR BELGE LE 10 AOÛT 2011.

/ Claude Adriaenssens
CGEE et CSCE

textes en partant des revendications de la CGEE, alimentées par les contacts avec les réalités vécues sur le terrain par l'intermédiaire d'Infor gaz élec et du Réseau de vigilance gaz et électricité auxquels elle participe activement. Cet article se centre surtout sur la protection de tous les usagers et le renforcement des mesures sociales.

L'AMÉLIORATION DE LA PROTECTION DE TOUS LES CONSOMMATEURS

Nous ne pouvons que nous réjouir de ce que les textes des ordon-

nances recherchent une plus grande transparence dans les termes contractuels et veulent l'organisation de services efficaces de traitement des plaintes par les fournisseurs et le GRD (le gestionnaire de réseau de distribution) ainsi qu'une meilleure information des consommateurs concernant leur consommation et du coût y afférent.

On prévoit aussi la mise en place d'un service clientèle de proximité (et pas uniquement un centre d'appel) pour les fournisseurs disposant de plus de 10 000 points de fourniture en région bruxelloise.

Les ordonnances veulent 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 raccordement.

Elles entendent également organiser un "Service des litiges" au sein de Brugel (le régulateur bruxellois pour l'énergie) qui pourra statuer sur toute plainte concernant l'application des ordonnances et de ses arrêtés d'exécution, le

(42)

**MÉDIATEUR
FÉDÉRAL**
(Éva Detierre)

(46)

**COMPTEURS
INTELLIGENTS**
(Arnaud Lismond)

(48)

**DIRECTIVE
EUROPÉENNE**
(Paul Vanlerberghe)



fonctionnement du marché et les activités des fournisseurs ou des gestionnaires de réseau.

qui aura pour tâche d'offrir aux consommateurs l'ensemble des informations relatives à leurs

marchés libéralisés de l'électricité et du gaz.

Ces dispositions rencontrent largement les revendications de la CGEE et cela constituera une nette amélioration pour autant que l'on donne aux acteurs concernés les moyens humains et financiers nécessaires pour remplir leurs missions. Il faut toutefois garantir l'indépendance du service des litiges par rapport au conseil d'administration de Brugel et même si l'appel de ses décisions est possible devant le Conseil d'État, nous regrettons que l'appel aux instances judiciaires ne soit pas explicitement prévu.

**“ LE CENTRE D'INFORMATION
POUR LES CONSOMMATEURS
DOIT ÊTRE INDÉPENDANT DES
ACTEURS DU MARCHÉ ET DE LA
RÉGION.”**

Les textes prévoient que le gouvernement organise sous son égide un centre d'information

droits, à la législation en vigueur et aux possibilités de règlement des litiges existantes, en lien avec les

Ce que l'on demande aux fournisseurs commerciaux est important et nécessite dans beaucoup de cas un changement d'attitude radical par rapport à leur fonctionnement habituel, il faudra donc que l'on précise plus strictement ce que l'on attend d'eux et que l'on se donne les moyens de les y contraindre.

Nous insistons particulièrement pour que le centre d'information prévu par les ordonnances soit un service indépendant des fournisseurs et des acteurs du marché, non directement lié à la Région et son administration et ancré dans une ASBL ayant notamment dans son objet social la défense des consommateurs. Il aurait comme mission notamment d'accompagner les usagers et spécialement les précarisés dans le choix d'un bon fournisseur et la conclusion d'un contrat favorable avec celui-ci. Infor gaz élec remplit parfaitement ce rôle depuis 3 ans.

En ce qui concerne les compteurs intelligents, les textes vont dans le bon sens mais nous regrettons que la version finale ne rappelle pas que la décision doit être prise au plus tard pour septembre 2012 sinon on se verra imposer la généralisation des compteurs intelligents. Nous soutenons la position du CSCE en la matière et nous nous opposerons avec celui-ci au projet d'une nouvelle directive qui prévoit que cette solution des compteurs intelligents soit imposée à tous les États.

RENFORCEMENT DES MESURES SOCIALES

Les ordonnances veulent renforcer les mesures sociales.

Nous actons avec satisfaction le non-recours aux compteurs à budget, l'obligation de faire offre, le maintien de la durée minimale de 3 ans des contrats dans le chef des fournisseurs, le recours au juge de paix avant toute résiliation de contrat et donc toute interruption de fourniture.

Quant aux modifications apportées, nous nous félicitons que le délai de la procédure ait été augmenté

pour le gaz, que le statut de client protégé puisse être octroyé, à la demande du client, dès la première mise en demeure par Brugel et le CPAS. Nous sommes satisfaits que l'on n'ait pas compliqué la procédure du passage par le CPAS et nous serons attentifs à l'évaluation prévue explicitement par les ordonnances de ces dispositifs.

Nous nous réjouissons également de l'octroi du statut de client protégé aux bénéficiaires du statut

où on a le même fournisseur.

Il est réjouissant que la puissance initiale du limiteur de puissance en électricité passe de 6 à 10 ampères. Nous nous félicitons également que le texte prévoit pour les cas de chauffage principal en électricité l'imposition d'une mesure d'accompagnement social mais pas la pose d'un limiteur de puissance. Mais nous regrettons que l'on fasse dépendre l'augmentation de puissance par le

par Brugel, nous nous inquiétons de ce que dans les nouvelles ordonnances, même si le statut de client protégé avec la livraison du gaz et de l'électricité au tarif social dure tant que le client n'a pas apuré l'entièreté de sa dette, son statut puisse être révisé avant ce terme s'il ne réalise plus les conditions d'octroi du statut de client protégé. Or ce sont souvent les différences de prix entre ceux des fournisseurs et le tarif social qui permettent au client de respecter son plan de paiement avec le fournisseur. Cette mesure devra être encadrée strictement par Brugel afin que tous trouvent un fournisseur. Nous évaluerons donc soigneusement l'impact négatif de ces mesures.

Nous regrettons que le dossier soit transmis au CPAS en cas de demande de résiliation sans l'accord explicite du client même s'il est appréciable que le CPAS mieux informé puisse mieux défendre le client.

Nous nous réjouissons de la limitation de l'éventuelle caution (il vaudrait mieux parler de garantie) demandée par un fournisseur au moment de la conclusion d'un nouveau contrat (dont il faut mieux définir la notion) à un client ayant des dettes (celles-ci doivent être avérées) à son égard à l'équivalent de deux fois maximum le montant de la provision. Nous espérons que les textes empêchent clairement les demandes de garanties en cours de contrat même si elles sont prévues dans celui-ci. Il est positif que la version finale précise davantage les termes de cette mesure en s'inspirant de la législation de la garantie en matière de logement.

Il était également essentiel que la procédure judiciaire soit simplifiée et rendue moins onéreuse. Nous actons avec satisfaction que le pouvoir des juges de paix est 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 récupéra-

“LA PROTECTION HIVERNALE EST ASSURÉE PAR VOIE LÉGISLATIVE POUR TOUS.”

OMNIO mais il faut préciser notamment aux mutuelles que les bénéficiaires du statut BIM jouissent également de cette mesure.

Nous apprécions que la version finale des textes prévoit que la mise en demeure soit toujours envoyée par recommandé et par simple lettre.

Nous actons avec satisfaction un meilleur encadrement des frais de

CPAS du limiteur à 20 ampères de l'application de critères stricts définis par l'Ordonnance électricité. La notion de respect de la dignité humaine doit en rester le moteur. Nous espérons que ces critères plus strictement définis n'auront qu'une valeur exemplative et ne limiteront pas le pouvoir d'appréciation des CPAS. Malgré les 10 ampères, cette augmentation de puissance est indispensable dans de nombreux cas qu'on ne peut

“SIBELGA POURRA RECOURIR PLUS RAPIDEMENT À DES PROCÉDURES JUDICIAIRES POUR RÉCUPÉRER SES DETTES.”

rappel et de recouvrement ainsi que le fait que la version finale ait davantage clarifié les montants et la procédure en lien avec la législation en matière de recouvrement. Il faudra toutefois mieux préciser quand commence la procédure de résolution du contrat qui fixe le montant définitif des frais de rappel et de recouvrement.

Nous regrettons que le statut de client protégé pour une énergie ne soit plus octroyé automatiquement pour les deux énergies dans le cas

pas prévoir dans l'application de critères stricts et spécifiés dans un texte légal. Cela pourrait conduire certains ménages à ne plus demander ce statut, se privant ainsi d'un élément important pour la résolution de leur problème. Nous serons attentifs à ce qui se passe concrètement sur le terrain en la matière lors de l'évaluation prévue par les ordonnances.

Si nous sommes satisfaits de la simplification du mécanisme d'attribution du statut de client protégé

tion de sommes, de protection du consommateur, de retrait ou de pose d'un limiteur, de récupérations de créances ou de facilités de paiement. Cela limitera le nombre de procédures et donc les frais qui y sont liés.

Nous espérons que les textes permettent au juge de vérifier réellement le respect par le fournisseur commercial de toutes les procédures prévues par les ordonnances et nous nous réjouissons que la citation doive contenir la mention explicite que le client peut demander un relevé aux frais du fournisseur.

Nous nous réjouissons que la protection hivernale soit assurée par voie législative pour tous et pas seulement par une décision du juge dans des cas particuliers. Nous nous félicitons que le CPAS puisse toujours rétablir la fourniture pendant la période hivernale même si les compteurs ont été fermés. Nous ne voulons toutefois pas que le prix de la fourniture soit excessif et nous souhaitons en tout cas qu'il se rapproche le plus possible du tarif social.

Nous regrettons que la résiliation du contrat de fournisseur de dernier ressort par le juge entraîne automatiquement celle du contrat avec le fournisseur commercial contrairement à ce qui se passait auparavant pour autant que les dettes vis-à-vis du fournisseur commercial aient été apurées en cours de procédure. Que fera-t-on pour les clients qui ont des dettes chez tous les fournisseurs commerciaux? Cela rend d'autant plus urgente la question du fournisseur social.

Nous déplorons également que Sibelga puisse recourir plus rapidement qu'auparavant à des procédures judiciaires pour récupérer ses dettes.

Il est dommage que le client protégé soit privé de l'octroi du tarif social spécifique s'il ne respecte pas son plan d'apurement pendant 6 mois. Et ce, même s'il n'a pas refusé intentionnellement le

placement du limiteur de puissance - contrairement à une première version du projet de texte. De plus, le tarif prévu est fort onéreux et renforcera les difficultés financières du client.

Nous sommes d'accord que l'on interrompe la fourniture sans passer par le juge en cas de danger et pour des raisons de sécurité mais opposés à cette mesure en ce qui concerne les fraudes manifestes auxquelles on assimilerait le fait de ne pas avoir de fournisseur commercial notamment dans un nouveau logement. Nous continuons donc à nous opposer à toute coupure dans un logement habité sans recours au juge de paix sauf pour des raisons de danger et de sécurité. Nous nous opposons à toute limitation de la protection hivernale

même dans ces cas particuliers. Le recours à la notion de bris de scellés par Sibelga et les coûts engendrés par cette procédure devraient être strictement encadrés juridiquement et la notion de fraude liée à la preuve d'intention de fraude de la part du client.

Nous nous réjouissons de l'amélioration de la procédure en cas de déménagement mais il faut prévoir une procédure auprès de Sibelga lors d'un changement d'adresse d'un client protégé pour qu'il ne perde pas son statut. Il faudrait aussi appliquer la mesure des contrats de maison vide.

Nous actons que quelque chose est prévu pour les gens en cas de faillite d'un fournisseur commercial, à savoir : pendant maximum un an, la fourniture par le fournisseur par défaut, mais au prix de la fourniture par défaut, ce qui revient fort cher. Les textes devraient prévoir

explicitement que c'est le fournisseur de dernier ressort qui assure cette fourniture en cas de faillite du fournisseur par défaut comme c'est écrit dans le commentaire des articles des projets d'ordonnance.

Nous trouvons regrettable que rien ne soit prévu en ce qui concerne les plans de paiement, sauf l'obligation pour le fournisseur de proposer un plan raisonnable au client dès la mise en demeure. Il est toutefois positif que l'on évoque dans les ordonnances la possibilité de renégocier le plan de paiement du client quand celui-ci devient client protégé.

Nous regrettons que les ordonnances ne proposent rien en ce qui concerne le fournisseur social pour fournir les gens qui ne trouveront plus de fournisseurs ayant des

prise en charge par le réseau, les autres consommateurs ou la collectivité ne peut pas être excessive. Les fournisseurs commerciaux doivent donc également participer à leur financement. Il faut en outre donner aux acteurs concernés et notamment aux CPAS les moyens humains et financiers supplémentaires nécessaires pour accomplir les nouvelles tâches qui leur sont confiées par les nouvelles ordonnances.

CONCLUSIONS

Nous concluons en insistant sur le fait que les mesures sociales les meilleures et le fonctionnement optimal du marché ne parviendront jamais à résoudre tous les problèmes et à assurer un accès effectif de tous à l'électricité et au gaz nécessaires pour la satisfaction des besoins vitaux et la vie en société. Il faut donc en revenir à notre solution de fond : le retour des clients domestiques dans le giron d'un fournisseur public exclusif chargé en tant qu'intermédiaire de procurer de l'électricité et du gaz à ses usagers aux meilleurs prix en se fournissant auprès des producteurs et des fournisseurs du marché. Il pourra ainsi leur assurer les meilleurs prix et contrats et également mettre en place une tarification sociale et progressive dans de bonnes conditions si l'on assure au préalable notamment la présence de compteurs individuels dans chaque logement et la bonne performance énergétique de celui-ci. ■

IL FAUT EN REVENIR À DES CLIENTS DOMESTIQUES DANS LE GIRON D'UN FOURNISSEUR PUBLIC EXCLUSIF."

dettes chez tous les fournisseurs commerciaux.

Nous insistons particulièrement sur une harmonisation vers le haut des pratiques des CPAS ainsi que sur 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. Elle pourrait par exemple définir les critères d'un plan de paiement raisonnable, le montant des frais de rappel et les critères d'attribution du statut de client protégé par les services sociaux privés ainsi que de l'augmentation de puissance du limiteur de puissance en électricité par les services sociaux privés. Nous soulignons que toutes les mesures sociales ont un coût et que la mutualisation des risques