

Le nouveau code de conduite pour la fourniture de l'Énergie est vivement critiqué

Le nouveau code de conduite pour la fourniture de l'électricité et le gaz met de l'ordre dans les contrats mixtes avec services attachés. Mais le nouveau code est vivement critiqué par les organisations de consommateurs et le Médiateur de l'Énergie.

Paul Vanlerberghe (CSCE)

Le 28 juin dernier, Kris Peeters, ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, ainsi que la plupart des membres de la Fédération Belge des Entreprises Électriques et Gazières (FEBEG) ont signé le nouveau code de conduite du secteur baptisé « Accord. Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz ».

La section la plus importante du code porte sur l'inclusion des services joints à la fourniture de l'énergie. En effet les fournisseurs considèrent que la vente pure et simple d'électricité ou de gaz ne permet plus de réaliser des marges suffisantes. D'où la tendance de faire des offres avec un ou plusieurs services attachés. Ces services peuvent consister, par exemple, dans l'entretien annuel de la chaudière ou une assurance pour le maintien de toutes les installations électriques et/ou gazières dans le logement, ou encore le placement d'équipements de comptage sophistiqués ou d'un thermostat électronique. Il s'agit alors d'équipements qui sont amortis en une période dépassant potentiellement la durée du contrat. Le nouveau code établit les règles d'amortissement et le paiement de la valeur restante des équipements fournis.

En plus, la question de la redevance (ou abonnement annuel) en cas de cessation prématurée du contrat est abordée, mais de façon contestée. Dans la nouvelle version du code, le fournisseur peut soit facturer une redevance au prorata du temps écoulé depuis la prise du contrat, soit facturer la totalité de la redevance pour une année complète, pourvu qu'il le mentionne clairement dans les conditions générales attachées au contrat.

Ainsi, le consommateur qui change de fournisseur doit payer, pour la partie restante de l'année, une redevance

à l'ancien fournisseur et, en plus, une redevance au nouveau fournisseur. Cela peut être considéré comme une atteinte à la liberté de changer de fournisseur.

Les critiques du Service de Médiation

Le Médiateur de l'Énergie s'interroge sur la légalité de certains aspects du code de conduite. Ainsi, la possibilité de facturer une redevance pour toute l'année, dans le cas d'un contrat résilié dans un délai plus court, reviendrait selon lui à réintroduire une indemnité de rupture, et serait donc contraire à la loi Électricité et Gaz.

Plus grave encore, selon le Médiateur, le code de conduite limite implicitement les domaines pour lesquels le consommateur pourrait s'adresser au Médiateur. Le Service de Médiation ne serait pas compétent pour les domaines connexes ou les services vendus conjointement avec la fourniture de gaz et d'électricité.

Le Service de Médiation mentionne la Loi Électricité et Gaz pour argumenter qu'il est autorisé à « examiner toutes les questions et plaintes des clients finaux ayant trait aux activités d'une entreprise d'électricité et au fonctionnement du marché de l'énergie ».

Stop au porte-à-porte

La vente hors établissement, mieux connue comme la vente en porte-à-porte, est la cible, depuis des années, des critiques des associations et des organisations de défense des consommateurs.

L'année passée, une coalition d'associations de défense des usagers d'énergie et Test-Achat avaient lancé une vaste campagne contre la vente en porte-à-porte, baptisée « STOP ! Pas de démarchage à domicile ».

Des consommateurs abusés ou en crainte de le devenir ont demandé plusieurs milliers d'autocollants. Plus d'une année après le démarrage de la campagne, les demandes d'autocollants continuent d'arriver chez les associations de la coalition contre la vente en porte-à-porte.

Dans le cadre des négociations autour du nouveau code de conduite,



Le porte-à-porte est la cible des critiques des organisations de défense des consommateurs.

Test-Achat avait notamment exigé que les fournisseurs et leurs vendeurs aient l'interdiction de sonner chez un consommateur qui aurait affiché son opposition en collant un « Stop ! » sur sa porte.

Il était donc légitime d'espérer que les fournisseurs, et surtout le ministre en charge du dossier, auraient entendu le message. Rien de tout cela.

Parmi les quelques conditions additionnelles imposées au porte-à-porte, il y a l'obligation de faire une « simulation des coûts » sur place, et sur la base de la consommation effective du consommateur, mais ces conditions sont difficiles à rencontrer sur le terrain. Une autre obligation est de communiquer au consommateur tous les tarifs disponibles du fournisseur : elle aussi est très difficile à vérifier. □