

# Les effets pervers du tarif social

Pas simple d'être pauvre. L'(ex)-bénéficiaire d'un avantage social peut être entraîné dans les rouages d'un mécanisme qui l'obligera à payer des sommes astronomiques. Et s'il ne peut le faire, c'est le CPAS qui le fera. Ou pas.

Eva Detierre (CSCE)

**L**es handicapés, les pensionnés limités au revenu garanti (Grapa) et les bénéficiaires du Revenu d'intégration sociale (RIS) paient leur énergie à prix maximum fixé chaque semestre par la Creg, le régulateur des prix de l'énergie. Ce tarif social est appliqué automatiquement, par le truchement des données de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, sur les factures envoyées par les fournisseurs commerciaux. Ceux-ci sont ensuite remboursés de la différence entre leur tarif et le tarif social. Le mécanisme a été élaboré pour éviter que des personnes bénéficiaires de cet avantage social en soient privées par ignorance. L'intention est bonne et fonctionne globalement bien en faveur des personnes à faibles revenus ou atteintes d'un handicap. Pourtant, son application produit un effet pervers lié tant à l'informatisation des relations

clients/fournisseurs qu'à la négligence de ces derniers qui veulent ignorer que les factures d'énergie portant sur plusieurs années sont impayables par leurs clients pauvres. Quand une personne à peine sortie d'une situation de grande précarité parce qu'elle a dû par exemple demander l'aide d'un CPAS, a retrouvé un travail, elle perdra le droit au tarif social sans nécessairement s'en apercevoir, ou sans comprendre. Un ménage qui héberge quelque temps un parent handicapé va obtenir le tarif social sans savoir nécessairement à quoi est due la baisse de sa facture d'énergie. Si le parent décède ou déménage, le fournisseur d'énergie sera informé via des listes établies sur la base des données de la Banque Carrefour, mais ne répercutera pas immédiatement le changement à son client. C'est alors que surgissent les difficultés. Le fournisseur, en effet,

finira par réclamer la différence de tarif à ce client avec, parfois, plusieurs années de retard. Ce client-là, à peine moins pauvre qu'à l'époque où il bénéficiait du tarif social, ne pourra pas assumer une facture pouvant aller jusqu'à 6.000 euros. Il se retournera alors vers le CPAS le quel, le plus souvent, décidera de payer la note et d'éponger ainsi l'erreur du fournisseur commercial.

## Les fournisseurs doivent assumer leurs erreurs

Dans leur mission de service public, les fournisseurs d'énergie doivent assumer plusieurs obligations. Parmi ces obligations liées à l'octroi du tarif social, figurent celle d'avertir par écrit le client de toute décision relative à l'application des prix maximaux sociaux, et celle de l'approvisionner pendant les trente jours qui suivent la perte de la protection.

## PAYER POUR LA NÉGLIGENCE D'ELECTRABEL ?

Nicolas Poncin (CSCE)

Un jour de permanence à Infor GazElec. Je reçois un Monsieur que j'appellerai Victor. Son anxiété est palpable. Il me tend sa dernière facture de gaz et d'électricité : 4.236 euros à payer à Electrabel ! Je la prends, la lis, l'analyse. Je me rends compte que c'est une facture rectificative, portant sur trois années de consommation. Pourquoi pareille rectification ? Monsieur Victor l'ignore. Je téléphone à Electrabel et j'apprends que pendant trois ans, cette société a facturé l'énergie de Monsieur Victor au prix du tarif social, alors qu'il n'y avait plus droit. « Tarif social » ? Monsieur Victor ignore de quoi il

s'agit. Je le lui explique. Il y cinq ans, Monsieur Victor avait un petit commerce, qui a fait faillite. Suite à cette faillite, il a émargé au CPAS. Le CPAS lui a proposé un contrat d'article 60 et, à la fin de ce contrat, il s'est retrouvé au chômage et y est toujours. Monsieur a donc ouvert son droit au tarif social quand il a commencé à percevoir les revenus du CPAS. Le 1<sup>er</sup> janvier qui suivait la date de son engagement en tant qu'article 60, Monsieur Victor aurait dû perdre son droit au tarif social. Tout cela aurait dû se faire automatiquement mais, malheureusement, Electrabel n'a pas retiré le droit alors qu'il

savait que l'intéressé n'y avait plus droit. Conclusion : Monsieur Victor, qui gagne 900 euros par mois d'allocations de chômage, se retrouve avec une dette de 4.236 euros à rembourser. Autrement dit, c'est impossible. Monsieur Victor a pris contact avec Electrabel, qui lui a proposé un plan en 12 mensualités. Soit un remboursement de 353 euros par mois pendant un an. Quand vous gagnez 900 euros et que vous payez un loyer de 500 euros, c'est facile ! Monsieur Victor s'est donc rendu au CPAS dans l'espoir qu'il prenne cette facture en charge. Je bondis : pourquoi le CPAS devrait-il apurer une

dette qui n'existe que par sa seule négligence ? Je téléphone à l'assistante sociale du CPAS : « Il faut contester cette facture », dis-je. Les CPAS n'ont-ils pas mieux à faire que de payer pour la négligence des fournisseurs d'électricité ?

Avec infor GazElec, nous avons contesté la dette auprès d'Electrabel qui, dans un premier temps a refusé nos arguments. Nous avons porté l'affaire devant le médiateur fédéral de l'énergie qui a interpellé Electrabel. Nous avons bon espoir : dans des situations similaires, Electrabel a accepté d'annuler la facture...



Mais, comme des erreurs peuvent se produire et se produisent régulièrement, soit au sein de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, soit au sein des trois institutions chargées de signaler à cette Banque que telle personne est handicapée, bénéficie du RIS ou de la Grapa, la loi programme du 27 avril 2007 a prévu une période de trente jours pendant laquelle le client peut fournir une attestation papier de sa qualité de bénéficiaire du tarif social.

Pendant cette période strictement limitée, l'approvisionnement au tarif social lui est garanti alors qu'il n'y a peut-être pas droit. Les textes législatifs qui posent une règle d'exception comme celle-ci doivent s'interpréter de manière stricte et *a contrario*, c'est-à-dire que lorsque l'exception disparaît, il faut revenir au principe. En l'occurrence, l'exception doit cesser impérativement à l'échéance du délai de trente jours, et la loi du marché voulue par le législateur doit reprendre automatiquement le dessus. En d'autres mots, le fournisseur

doit appliquer son tarif commercial. Si le client apporte l'attestation légale prouvant qu'il peut bénéficier du tarif social, alors seulement, les fournisseurs doivent continuer à le facturer à ce tarif. En ne revenant pas directement à une tarification commerciale, les fournisseurs agissent contre la

## Toute erreur du fournisseur doit être sanctionnée : il doit assumer seul les conséquences du dommage qu'il cause à son client.

loi. Ils induisent un mécanisme de paupérisation illégal là où le législateur a voulu tenter de lutter contre la précarité énergétique.

Pour se défendre, Electrabel invoque le fait qu'il n'est pas averti immédiatement de la perte du tarif social de son client. C'est exact. Mais cela ne peut justifier des retards de facturation portant sur trois ans voire davantage. Toute erreur du fournisseur commercial dans ce processus doit être

## QUI A DROIT AU TARIF SOCIAL EN GAZ ET EN ÉLECTRICITÉ ?

Le tarif social pour le gaz et l'électricité est applicable aux personnes ou aux ménages appartenant à l'une des catégories suivantes :

- ▷ Une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du CPAS, soit :
  - un revenu d'intégration ;
  - une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration ;
  - une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'Etat ;
  - une avance sur la Grapa ou sur une allocation de handicapée.
- ▷ Une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du SPF Sécurité Sociale, soit :
  - une allocation d'handicapé suite à une incapacité permanente de travail de 65 % ;
  - une allocation de remplacement de revenus ;
  - une allocation d'intégration ;
  - une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
  - des allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %.
- ▷ Une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation de l'Office national des pensions, soit :
  - la garantie de revenus aux personnes âgées ;
  - le revenu garanti aux personnes âgées ;
  - une allocation pour des personnes handicapées sur la base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % ;
  - une allocation pour l'aide à une tierce personne.
- ▷ Le locataire social dans un immeuble à appartements.

Plus d'info au SPF économie 0800/120.57

sanctionnée : il doit assumer seul les conséquences du dommage qu'il cause à son client en le facturant en une fois des sommes qu'il aurait pu payer de manière périodique. La périodicité de la dette d'énergie, admise par les cours et tribunaux, ne peut être mise à mal via la récupération de tarifs sociaux indûment octroyés. Une dette en capital ne peut que provoquer la ruine de petits débiteurs obligés de calculer leur survie au jour le jour. □