

Fourniture d'énergie : le grand

En 2013, les fournisseurs d'énergie ont diminué leurs prix d'environ dix pour cent. On a vu des contrats à prix fixe plus avantageux que les contrats à prix variable. Que se passe-t-il donc au pays des kiloWatts ?

Nicolas Poncin et Paul Vanlerberghe (CSCE)

2013. A la Saint-Sylvestre, les prix du gaz ont diminué de 10 à 16 %, et ceux de l'électricité de 5 à 9 % (1). Ces diminutions ont concerné uniquement le prix de la commodité (le prix du fournisseur ou le prix de la molécule (gaz) ou l'électricité). Le coût de la distribution et des taxes est, lui, resté inchangé.

Electrabel avait annoncé, dès le 12 décembre 2012, son intention de diminuer sensiblement ses prix à partir du 1^{er} janvier 2013. Le 1^{er} janvier 2013 (2), les prix d'Electrabel d'électricité ont effectivement diminué de quelque 6 % environ, mais les autres fournisseurs n'ont pas suivi immédiatement cette évolution. En moyenne, les prix d'électricité ont diminué de 5 % dans les contrats à prix fixe, et de 0,6 % dans les contrats à prix variable.

Pour ce qui est de la fourniture de gaz, le prix d'Electrabel a diminué de 15 % dans le contrat Easy fixe et de 12 % dans le contrat Easy variable. Les prix moyens ont diminué de 5 %.

Cette évolution s'est poursuivie durant toute l'année 2013, avec une diminution du prix de l'électricité de 12 % en moyenne pour les contrats à prix fixe, et de 2,2 % en moyenne pour les contrats à prix variable.

En gaz, la diminution totale sur l'année a atteint 11,7 % en moyenne dans les contrats à prix fixe, et 4,7 % dans les contrats à prix variable.

Notons que cet article concerne la situation en Région Bruxelles-Capitale, mais les mouvements de prix mentionnés sont valables pour toute la Belgique.

Qu'est-ce qui a amené à ce retournement du marché ? Tout d'abord, rappelons que ces diminutions de prix sont arrivées à la fin d'une période de plafonne-

ment des prix décidé par le gouvernement fédéral, qui a été en vigueur d'avril à décembre 2012.

En plus, la campagne « Osez comparer », qui incitait les consommateurs à comparer leur contrat de fourniture avec les autres offres du marché, avait entraîné un nombre inédit de changements de fournisseur. Par conséquent, la part de marché du fournisseur historique Electrabel avait considérablement diminué.

Enfin, depuis 2013, les formules de prix sont alignées plus étroitement sur les coûts d'approvisionnement en gros des fournisseurs. Dans la réalité les formules de prix prennent en compte le niveau et l'évolution

des prix sur les bourses de l'énergie (en Belgique, il s'agit de la Belpex). Ce changement dans les formules de prix a contribué, à son tour, à diminuer les niveaux de prix.

Comme résultat de ces mouvements de prix, la marge entre les prix du marché a considérablement diminué en 2013. Par conséquent, le « gain du meilleur choix » d'un contrat de fourniture – c'est-à-dire les économies réalisables par le consommateur en fonction du choix de son contrat – a été sérieusement réduit : de 500 euros par an en 2012 pour un consommateur moyen (3), il est tombé à moins de 200 euros en 2013.

Les sociétés de recouvrement et les huissiers réclament bien souvent des indemnités contraires aux prescrits légaux.



De plus en plus de fournisseurs ont recours à des huissiers de justice sans mandat judiciaire pour récupérer les dettes du consommateur.

DESSIN C'REALEXANDRE

Et voilà le prix fixe !

La deuxième innovation du marché en 2013 a été le retour en force des contrats à prix fixe.

Traditionnellement, les contrats à prix fixe affichaient un prix plus élevé que les contrats à prix variable. Logique, puisque le contrat à prix fixe protège le consommateur des soubresauts du marché.

Ce rapport a changé petit à petit, à partir de 2012, quand l'avantage des prix variables a commencé à s'évaporer, et cette évolution s'est imposée en force au cours de 2013. Les contrats à prix fixe deviennent généralement moins coûteux que les contrats à prix variables (à autres conditions égales). C'est une bonne nouvelle pour les consommateurs, du moins sur le court terme. A plus long terme, rien ne garantit que les contrats à prix fixe, avantageux au moment de la signature de contrat par rapport au contrat à prix variable, seront encore

retournement

favorables quelques mois plus tard. Le consommateur qui décide – à juste titre – de prendre un contrat à prix fixe, doit donc rester vigilant et veiller à comparer les évolutions futures.

Le retour des démarcheurs

Une autre évolution controversée concerne la réapparition, en Région bruxelloise, du marketing par démarcheur. Il s'agit de fournisseurs qui emploient des tiers, des « démarcheurs » pour établir des contrats de fourniture d'électricité et de gaz en faisant du porte-à-porte. Ces démarcheurs utilisent tous les moyens pour convaincre les consommateurs de signer un contrat. De surcroît, ils visent souvent les plus vulnérables qui, par manque de connaissance dans la matière ou par bonne foi, signent parfois sans réaliser les conséquences.

En outre, selon le témoignage de plusieurs antennes de services sociaux et de CPAS, certains des démarcheurs n'hésitent pas à dire des contre-vérités. On a déjà entendu, par exemple, que « votre fournisseur habituel ne va plus fournir dans ce quartier » !

Ces pratiques génèrent beaucoup de mécontentement, et nombre de contrats ont donc une courte vie. Elles provoquent beaucoup de difficultés pour les consommateurs, ainsi que pour les services sociaux qui sont appelés à réparer les dégâts.

Enfin, elles constituent un fardeau pour le secteur lui-même, car ces pratiques causent un va-et-vient de clients entre les fournisseurs, ce qui, au bout du compte, n'est avantageux pour personne.

Les sociétés de recouvrement et la loi

Pour récupérer leurs créances, de plus en plus de fournisseurs ont recours à des sociétés de recouvrement ou à des huissiers de justice qui agissent sans mandat judiciaire. Ces situations peuvent poser des problèmes à l'utilisateur.

Si les fournisseurs font appel à des sociétés de recouvrement, c'est avant tout suite à une réflexion économique. En externalisant la

recupération de leur contentieux à des sociétés spécialisées, ils espèrent recouvrer davantage, et à moindre coût, que ce qu'ils feraient eux-mêmes. En effet, la société de recouvrement va s'engager à récupérer un pourcentage des créances transmises et, une fois ce pourcentage atteint, les sommes supplémentaires récupérées iront dans les caisses de la société de recouvrement.

Il faut préciser qu'à ce stade nous nous trouvons dans le cadre d'une récupération de créance à l'amiable. Le bureau de recouvrement ou l'huissier agissant sans mandat judiciaire n'ont pas plus de pouvoir que le fournisseur, et ne peuvent imputer d'autres frais que ceux imposés par la loi et prévus dans les conditions générales (4). C'est ici que se pose un premier problème. Les sociétés de recouvrement se permettent de réclamer des frais interdits par la loi.

Tout d'abord, le créancier doit prouver l'existence de la dette et des frais



Les prix du gaz et de l'électricité ont globalement diminué : jusque quand ?

DEREKB

limite les frais de recouvrement et administratifs à 55 €.

Malgré toutes ces dispositions, force est de constater que les sociétés de recouvrement ou les huissiers agissant en dehors d'un mandat judiciaire réclament bien souvent des indemnités contraires aux prescrits légaux.

L'autre difficulté est de savoir ce qu'il faut payer, et à qui. La dette du consommateur appartient toujours au fournisseur, mais la société chargée du recouvrement en réclame le montant. Cependant, il arrive bien souvent qu'une partie de cette dette

Les démarcheurs utilisent tous les moyens pour convaincre les consommateurs de signer un contrat. Et ils visent souvent les plus vulnérables.

qu'il réclame. Autrement dit, pour les frais, il doit prouver qu'il y a un contrat entre le fournisseur et le consommateur, et que celui-ci l'a effectivement accepté (5).

Ensuite, les conditions générales ne peuvent contenir des clauses qui sont contraires aux articles 73 et 74 de la loi sur les pratiques du marché et la protection du consommateur du 06/04/2010. Toute clause qui y contrevient est donc abusive et nulle. Ainsi, l'article 74, 17° interdit de prévoir une indemnité forfaitaire à charge du consommateur en cas de manquement de ce dernier, sans prévoir également une indemnité semblable à charge du fournisseur qui ne respecterait pas ses obligations. A défaut de cette réciprocité, la clause est nulle.

Enfin, l'article 25 sexies § 2 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

soit encore gérée par le fournisseur qui ne veut pas reprendre l'entière responsabilité de la dette, mais uniquement la partie qu'il a encore en ses services. De plus, les dettes réclamées le sont souvent sur la base des factures mensuelles, dont le montant est incertain puisque la facture de décompte n'a pas encore été émise, laquelle vient parfois réduire pour partie la somme réclamée. Le consommateur pourrait donc payer plus que ce qu'il ne doit. □

(1) Source : « Le Marché de l'énergie pour clients résidentiels en Région Bruxelles-Capitale », Rapport de recherche, Infor Gaz Elec, mai 2013.

(2) email@enews.electrabel.com, « Nos prix baissent », 12/07/2012.

(3) Le consommateur moyen (Dc1), selon les définitions d'Eurostat, est le consommateur qui consomme 3,500 kWh par an d'électricité et 23,260 kWh par an de gaz.

(4) Art. 3 § 2 de la Loi du 20/12/2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.

(5) Art. 1315 du Code civil.