

Droit du consommateur résidentiel sur le marché de l'électricité et du gaz

par **Philippe Devuyt**, conseiller auprès de la ministre Evelyne Huytebroeck, en charge de l'Énergie en Région de Bruxelles-Capitale

1. Du mode consensuel au mode concurrentiel

La libéralisation efface le mode consensuel présent en Belgique depuis de longues années. Plusieurs fournisseurs se disputeront la clientèle et des contrats à durée limitée remplaceront les anciens abonnements. Ces abonnements ne pouvaient être rompus que lorsque des dettes récurrentes étaient constatées. Avec la libéralisation, ce que le consommateur gagne peut-être en **prix**, il le perd certainement en **pérennité**. Et tous les consommateurs ne sont pas sur un pied d'égalité vis-à-vis des fournisseurs...

La protection du consommateur d'électricité est actuellement assurée par l'ordonnance du 11 juillet 1991 relative au droit à la fourniture minimale d'électricité (Minimelec) et par l'ordonnance du 11 mars 1999 établissant des mesures de prévention des coupures de fourniture de gaz à usage domestique. Ces deux ordonnances ont été rédigées en fonction du mode consensuel et ne sont donc plus adaptées à un contexte de marché concurrentiel.

Les dérives de prix potentielles, le danger d'une exclusion d'un certain nombre de consommateurs, la pérennité moins grande résultant du passage du statut d'abonné à celui de client, l'absence du rôle des fournisseurs dans les dispositifs (alors que ce sont pourtant ces fournisseurs qui joueront le rôle principal : ils donnent l'accès à l'énergie et c'est à eux que les factures doivent être réglées) et enfin l'absence de droit d'accès au gaz sont autant d'éléments qui demandent une adaptation des deux ordonnances de 1991 et 1999. Les ordonnances de 91 et de 99 se limitaient à régler des problèmes d'endettement alors qu'en passant d'un statut d'abonné à durée indéterminée à celui de client, des pans entiers de la protection du consommateur disparaissent. Il faut, en conséquence, intégrer une série de dispositions situées en amont du traitement des impayés.

2. Les grands enjeux

● Tous les consommateurs doivent pouvoir bénéficier du marché de l'électricité et du gaz dans des conditions claires, ceci y compris à chaque renouvellement de contrat. Les phénomènes d'exclusion sociale que nous connaissons en Région de Bruxelles-Capitale ne doivent pas se cumuler à des exclusions des marchés du gaz et de l'électricité.

● Il faut maintenir la fourniture minimale y compris après coupure. En cas de difficulté de paiement des factures, la fourniture minimale en électricité doit être maintenue et complétée par des dispositions similaires en gaz.

● Le maintien de la solidarité vis-à-vis des ménages en situation de précarité passe par le maintien du financement commun des situations de précarité.

Actuellement, un mécanisme de solidarité permet le financement des situations d'endettement et de guidance énergétique. Les consommateurs assument ce coût via des prélèvements et ce dans le cadre des tarifs actuels. Cette solidarité vis-à-vis des ménages en difficulté doit être maintenue et adaptée à l'ouverture à la concurrence.

Les principales mesures proposées

● Pour rendre effectif l'accès de tous à l'énergie

● le fournisseur est tenu de répondre à toute demande de prix et ne peut refuser la livraison

● la durée de contrat est de 3 ans minimum

● les prix appliqués sont transparents (prix tout compris) et doivent permettre la comparaison des offres (prix au kWh tout compris sans forfait d'entrée).

● Pour diminuer et gérer les situations d'endettement



● des consommateurs qui ne sont pas en situation de précarité :

—> une chaîne d'action (voir ci-dessous) avant la résiliation devant le juge de paix. Cette succession d'actions (rappel, mise en demeure, placement d'un limiteur, plan d'apurement) poursuit deux objectifs :

1. assurer la continuité de la fourniture minimale
2. permettre la clarification de la situation d'endettement

● des consommateurs en situation de précarité :

—> la fourniture temporaire par le distributeur durant la période de résolution de l'endettement.

Le consommateur est transféré temporaire-

ment vers le distributeur qui joue le rôle de fournisseur de dernier recours. En cas de résolution de l'endettement, le consommateur retourne chez son fournisseur antérieur. En cas de non suivi récurrent du plan d'apurement, il retourne également chez son fournisseur qui peut mettre fin au contrat suivant la procédure à appliquer au consommateur non protégé. Cela permet au consommateur de résoudre son endettement **tout en séparant la dette antérieure** vis-à-vis du fournisseur **du paiement de l'énergie** chez le distributeur. Un plan d'apurement adapté à la situation du consommateur est alors élaboré.

Ce transfert vers le distributeur doit être facilité par des moyens d'informations et être le plus précoce possible pour éviter la croissance de la dette chez le fournisseur.

