

# Les Obligations de Service Public à Bruxelles

## en bref

Comment la Région va-t-elle imposer des obligations de service public aux fournisseurs d'électricité ? Que se passera-t-il en cas de non paiement ? Petit aperçu du projet d'ordonnance en Région bruxelloise.

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

## 1. La protection du consommateur et les conditions générales de vente

Dans le cadre de l'OSP (Obligations de Service Public) en matière sociale, les fournisseurs se verraient imposer des obligations en matière de fourniture. La future ordonnance obligerait les fournisseurs :

- de façon similaire à la Région wallonne, à répondre dans un délai à fixer à toute demande de fourniture introduite par un client, de lui communiquer les conditions générales de fourniture dont le prix et également, lorsque ce client est un client résidentiel, toutes les dispositions relatives aux clients protégés, avec ou sans limiteur de puissance s'il s'agit d'électricité, et à la procédure en cas de défaut de paiement ;
- à préciser, dans tout document mentionnant les prix, le coût global au kWh par tranche horaire. De même, il sera prévu que les tarifs et les prix incluent tous les éléments (prix net), qu'il n'y ait pas de partie fixe et que les règles d'indexation restent constantes tout au long de la durée du contrat. ;
- de façon similaire à la Région wallonne, à fournir tout client résidentiel qui en fait la demande, à des conditions non discriminatoires, sachant qu'est considérée comme discriminatoire toute différence de traitement, non raisonnablement justifiée, fondée notamment sur le statut, le niveau de revenu ou le lieu de résidence ;
- à conclure des contrats dont la durée minimale, dans le chef du fournisseur, sera de trois ans et a contrario de fixer à un mois maximum le préavis à donner par le client résidentiel.

Il serait également prévu qu'en matière d'électricité et de gaz, les fournisseurs doivent demander au régulateur bruxellois d'approuver les conditions générales, lesquelles doivent être didactiques, claires, compréhensibles et adaptées aux clients résidentiels.

Enfin, chaque ménage aurait droit à une fourniture ininterrompue d'électricité d'une puissance minimale de 6A garantie par le fournisseur. Cette puissance pourra être majorée pour garantir la dignité humaine par décision du CPAS. Pour les fournitures de gaz naturel, et compte tenu qu'aucun limiteur ne peut être placé, cette garantie est effective jusqu'à la décision du juge compétent qui pourrait prononcer la résiliation du contrat entraînant de fait la coupure. Des mesures spécifiques en matière de fourniture en période hivernale et dans l'attente de la signature d'un nouveau contrat seraient également prévues.

## 2. Les clients protégés

Comme en Région wallonne et en Région flamande, certains clients domestiques recevraient une protection plus particulière par rapport aux autres clients domestiques : ils seraient dénommés les clients protégés. Dans des termes semblables à ceux repris au niveau fédéral et dans l'article 33 du décret wallon électricité, le législateur bruxellois prévoirait ce qu'il faut entendre par client protégé. Il s'agirait du client final résidentiel qui répondrait à l'un des critères suivants :

- les revenus du ménage ne dépassent pas un certain plafond
- les ménages qui bénéficient d'une intervention majorée de l'assurance (VIPO, bénéficiaires du revenu d'intégration, etc.)
- Les ménages qui sont engagés dans un processus de médiation de dettes ou de règlement collectif de dettes ;
- Les ménages pour lesquels un état de nécessité sociale a été reconnu par un Centre Public d'Action Sociale.



### 3. Procédure applicable au client domestique en cas de non paiement

Comme en régions wallonne et flamande, la législation bruxelloise prévoirait une procédure en cas de défaut de paiement du client. Cette procédure vise à imposer des étapes successives<sup>1</sup> avant la résiliation du contrat qui ne pourra être obtenue sans l'autorisation d'un Juge compétent. Parmi ces étapes, figure le placement d'un limiteur de puissance pour l'électricité. Le client protégé pourrait obtenir la suspension du contrat qu'il a avec son fournisseur et se faire livrer par un fournisseur de dernier recours, en l'occurrence le distributeur. Enfin des mesures visant à assurer la fourniture minimale même après rupture du contrat de fourniture seraient prévues.

#### 3.1 Le rappel, la mise en demeure et le placement d'un limiteur pour les consommations d'électricité.

En cas de non paiement d'une facture à l'échéance prévue, le fournisseur devrait envoyer un rappel accompagné d'un certain nombre de mentions :

- la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan d'apurement ;
- la faculté de faire appel au CPAS ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes ;
- la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un limiteur de puissance pour les fournitures d'électricité ;
- la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question : cette procédure prévoit, sauf refus du client, la communication de son nom au CPAS ;
- la faculté pour le client de se voir transférer par suspension de contrat vers le fournisseur de dernier recours.

Si, à l'échéance fixée dans le rappel visé ci-dessus, le client n'a pas, soit acquitté le montant de la facture, soit conclu un plan d'apurement avec le service compétent du

fournisseur, soit informé le fournisseur, sur base d'une attestation du CPAS ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement, le fournisseur lui adresse alors, par recommandé, une mise en demeure.

(1) cf. schéma p. 19



BER

Cette mise en demeure devrait d'ailleurs préciser qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, un limiteur de puissance en électricité lui serait placé après que le CPAS aura été informé dudit placement. Pour les fournitures de gaz, le fournisseur informerait également le CPAS, sauf opposition explicite du client. Les mêmes mentions que celles figurant sur le rappel seront mentionnées sur la mise en demeure.

#### 3.2 Le plan d'apurement, l'augmentation de la puissance du limiteur, sa suppression éventuelle et la demande de résiliation du contrat de fourniture

Immédiatement après le placement du limiteur en électricité et dès la mise en demeure pour le gaz naturel, le fournisseur avertirait le CPAS qui pourrait réaliser une enquête pour trouver une solution aux difficultés de paiement du client. A cette occasion, le CPAS

Dossier énergie





pourrait imposer l'augmentation de la puissance du limiteur pour une période ne dépassant pas six mois (18A maximum). Dès la signature d'un plan d'apurement et d'un document signé par le CPAS certifiant que ce dernier assurera l'accompagnement du client jusqu'au terme du plan d'apurement, le fournisseur ferait procéder à la suppression du limiteur. Si le plan n'est pas respecté, le fournisseur pourrait demander le rétablissement du limiteur et entamer la procédure de résiliation du contrat. Le fournisseur devrait communiquer, sauf opposition de son client, la date et le lieu de dépôt de la requête en résiliation.

### 3.3 Le transfert du client protégé vers le fournisseur de dernier recours et la fin de suspension.

Le transfert vers le distributeur, sans résiliation de contrat, serait retenu comme principe de protection des consommateurs en situation précaire. Ce transfert devrait être demandé auprès de la Commission, soit par le consommateur, soit par le fournisseur avant le placement du limiteur 6A et ce s'il n'y a pas d'opposition de son client. L'accès sera réservé aux clients protégés. Dès le premier rappel et jusqu'au dépôt de la requête en résiliation au greffe du Tribunal compétent, le client pourrait se faire protéger.

Périodiquement et la première fois après six mois, la situation du client transféré vers le fournisseur de dernier recours serait analysée. Diverses situations pourraient être rencontrées :

- si le ménage protégé a apuré ses dettes tant vis-à-vis de son fournisseur que vis-à-vis du gestionnaire du réseau de distribution dans le cadre de la fourniture de dernier ressort, la suspension prendrait fin et le contrat entre le fournisseur et le client ou ménage protégé reprendrait tous ses effets ;
- si le ménage protégé n'a pas apuré totalement ses dettes, le gestionnaire du réseau de distribution maintiendrait la fourniture de dernier ressort si le plan d'apurement des dettes est respecté ou modifié, jusqu'à l'apurement total de celles-ci ;

● si le ménage protégé n'a pas mis à profit cette période pour reprendre le suivi du plan d'apurement ou s'il a contracté des dettes vis-à-vis du gestionnaire du réseau de distribution dans le cadre de la fourniture de dernier ressort et qu'il ne respecte pas un plan de paiement établi conjointement entre le CPAS, le distributeur et lui, le CPAS pourrait décider de mettre fin à la fourniture de dernier ressort et en informerait le fournisseur. La suspension du contrat avec le fournisseur prendrait fin et le contrat reprendrait tous ses effets. Le fournisseur pourrait, le cas échéant, décider de demander la résiliation du contrat au Juge de Paix.

### 3.4 Le tarif applicable aux clients transférés

Dans le but de ne pas imposer des factures impossibles aux clients transférés, il serait prévu d'étendre l'application des tarifs sociaux fédéraux à l'ensemble des clients transférés pour les premiers Kwh consommés par mois. Les consommations dépassant ces Kwh seraient facturées à un prix qui équilibre les recettes et les dépenses globales du distributeur pour ces fournitures de gaz et d'électricité.

### 3.5 Fourniture minimale d'électricité

Le droit à une fourniture minimale en électricité serait assuré tant par les fournisseurs (6A pouvant être majoré) jusqu'à la résiliation éventuelle du contrat que par le distributeur dans certaines situations particulières après coupure. Ainsi, dans l'attente d'un nouveau contrat, après accord du CPAS en période hivernale pour le gaz et l'électricité (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars), le distributeur serait tenu de fournir les clients sans contrat de fourniture. En dehors de ces périodes, si la dignité humaine est mise en danger, la fourniture pourrait aussi être assumée par le distributeur.