

# Désolé, votre compteur est

Un fournisseur ne peut pas vous couper le gaz ou l'électricité comme bon lui chante. Pourtant, il arrive que certains bafouent les règles... inscrites dans leurs propres contrats !

Nicolas Poncin (CSCE)

Ce matin, dans le couloir de mon immeuble, je trouve une grande enveloppe. Je la prends et je la dépose sur un meuble garni d'autres courriers. Elle reste là, un jour, deux jours, une semaine, deux semaines. Puis en arrive une deuxième. Là, j'y prête plus attention, je l'ouvre. Elle vient de Sibelga, le gestionnaire de distribution du gaz et de l'électricité à Bruxelles. A l'intérieur, une lettre indique que le compteur numéro untel avec le code EAN untel sera fermé le premier jour du mois qui suit, parce qu'il n'y a plus de contrat de fourniture d'énergie lié au dit compteur. Qu'est-ce que c'est que ce charabia ? Je m'apprête à redéposer la lettre sur le meuble quand, soudain, le doute s'installe. Est-ce qu'il parle de *mon* compteur, de *mes* codes EAN (vous savez ce long chiffre que l'on trouve sur nos factures de gaz et d'électricité et qui commence par 5414489...) Vite, trouver une de mes factures. Mais si ! C'est bien de mon compteur dont il est question ! Pourquoi veulent-ils me couper mon gaz et mon électricité ? Je relis la lettre. Je n'ai plus de contrat avec mon fournisseur d'énergie. Mais... je viens encore de recevoir une facture ce mois-ci ! Je l'ai là, dans la main. Coup de fil à Sibelga. L'opérateur en ligne me dit

– « Mais si, je les paie ! Pas toujours à temps, j'ai parfois accumulé du retard, mais je les paie. »  
 – « Votre contrat ne sera pas renouvelé, Monsieur, vous n'avez qu'à trouver un autre fournisseur. »  
 – « Mais il ne reste que cinq jours avant la fin du mois. Comment voulez-vous que je trouve un autre fournisseur ? »  
 – « C'est comme cela, Monsieur. »  
 Fin de la conversation.

Cette histoire, je l'ai entendue plusieurs fois. Je pourrais vous raconter la suite : la coupure, l'établissement d'un nouveau contrat chez un autre fournisseur, avec toutes les difficultés que cela engendre, et à quel prix. Au mieux, mais c'est plus rare, l'annulation de la procédure et la poursuite du contrat chez le même fournisseur. Mais plutôt que de les raconter, décryptons un peu ce genre de situations.

## Légal ? Non !

Les sociétés fournisseuses d'énergie n'aiment pas les mauvais payeurs. Normal, direz-vous. Cependant, un accident de la vie, une situation financière précaire, peut faire en sorte que le consommateur se retrouve dans l'impossibilité de régler ses

que par requête devant le juge de paix. Or, dans notre situation, il n'y a pas eu de requête. Donc, a priori, il ne pouvait pas y avoir de résolution du contrat. Cependant, nous nous trouvons en fin de contrat et le fournisseur d'énergie semble ne pas vouloir reconduire celui-ci, puisque son client avait contracté des dettes envers lui. Ce qui encadre la relation entre un fournisseur et son client, le consommateur, c'est le contrat. Ce document va définir ce sur quoi il porte (la fourniture d'énergie) et selon quelles conditions (le prix et le paiement). Mais d'autres modalités entrent en compte. C'est ce que l'on appelle les conditions générales. Celles qui sont généralement reprises en petits caractères au dos du contrat ou au verso des factures. Or que disent ces conditions générales ? Elles précisent la durée du contrat et ce qui se passe au terme de celui-ci. Elles précisent que le contrat est automatiquement renouvelé, *sauf* si le consommateur notifie au fournisseur son refus de renouveler le contrat avec un mois de préavis, à n'importe quel moment, *ou* que le fournisseur notifie son refus de poursuivre le contrat par l'envoi d'un recommandé au moins deux mois avant sa fin.

Cependant, dans notre situation de départ, le fournisseur n'a pas respecté cette obligation contractuelle, qu'il a lui-même indiquée dans ses conditions générales. Il a envoyé au gestionnaire de réseau un message pour le prévenir qu'il ne desservirait plus le point de fourniture parce qu'il y avait une fin de contrat. Point. Le gestionnaire de réseau n'a pas l'obligation de vérifier si le fournisseur a



**Le fournisseur doit notifier son refus de poursuivre le contrat par l'envoi d'un recommandé au moins deux mois avant sa fin.**

factures. Pour protéger ce consommateur vulnérable, le gouvernement bruxellois a pris des mesures qu'il a transcrites dans les ordonnances qui encadrent le marché du gaz et de l'électricité. Ainsi, il est prévu que le premier contrat doit durer trois ans et que la résiliation de celui-ci pour défaut de paiement ne peut se faire

que, dans son « système », un message indique que mon contrat se termine à la fin du mois. Je téléphone donc à mon fournisseur, qui me confirme la chose. En précisant que le contrat ne sera pas renouvelé.  
 – « Pourquoi ? »  
 – « Parce que vous ne payez pas vos factures. »

# désactivé...



respecté toutes les règles. Il a seulement averti le consommateur qu'à partir de telle date, le compteur et donc la fourniture d'énergie n'étaient plus soumis à un contrat et que, de ce fait, ses compteurs seraient fermés. En effet, dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité, il est obligatoire, si l'on veut être fourni en gaz et en électricité, d'avoir un contrat avec un fournisseur d'énergie. Que peut faire le consommateur confronté à une telle situation ?

## Une plainte ne règle pas tout

Il peut essayer de rétablir ses droits et tenter d'interpeller le fournisseur en lui reprochant de ne pas avoir respecté ses devoirs, puisqu'il n'a pas envoyé de courrier recommandé pour lui notifier la fin de son contrat deux mois avant la date anniversaire de celui-ci. Et que dès lors, le contrat doit être reconduit conformément aux conditions générales. Ne soyons cependant pas naïfs : le fournisseur refusera de renouveler le contrat. Le consommateur pourrait alors déposer plainte au service des litiges de

Brugel (le régulateur bruxellois) au motif que son contrat a été résilié et qu'il a été coupé sans que le juge de paix ne soit saisi. Il peut également porter plainte auprès du médiateur fédéral de l'énergie au motif que son fournisseur n'a pas respecté les conditions générales pour la résiliation du contrat. Cependant, vu que ces procédures sont longues et incertaines (le médiateur fédéral n'a pas la possibilité de prendre des décisions contraignantes), elles n'empêcheront pas le consommateur d'être coupé. Pour éviter cette coupure, il faudra prendre un contrat auprès d'un autre fournisseur parfois moins avantageux financièrement. Le fournisseur quant à lui aura réussi son coup, à savoir se débarrasser d'un client encombrant sans respecter des procédures légales que, pour partie, il a lui-même émises !

Un autre fournisseur utilise d'autres moyens pour se débarrasser de ses clients mauvais payeurs. Il confie sa créance à une société de recouvrement qui va récupérer les sommes impayées. Cette société s'assure tout

d'abord que le client habite toujours bien à la même adresse, en faisant soi-disant une recherche au registre national (on peut s'étonner que ces sociétés aient accès au registre national si facilement...). Comme par hasard, elle ne trouve pas le client à l'adresse connue par le fournisseur et avertit ce dernier. Celui-ci va à son tour prévenir le gestionnaire de réseau que le client a déménagé et lui demander d'aller fermer le point de fourniture. Le gestionnaire de réseau s'en va déposer le même document que dans la situation déjà décrite. Document que le client, qui habite toujours là, découvre avec stupeur. Il s'inquiète, téléphone au gestionnaire de réseau, lequel lui explique qu'il doit fermer le compteur parce qu'il n'est pas couvert par un contrat. Le

**On peut s'étonner que les sociétés de recouvrement aient accès au registre national si facilement...**

client téléphone à son fournisseur, de qui il reçoit toujours des factures, soit dit en passant, qui, à son tour, lui déclare qu'il n'a plus de contrat puisqu'il (le consommateur) a déménagé sans donner sa nouvelle adresse. Et que dès lors, il fait fermer le compteur. Le consommateur a beau assurer qu'il vit toujours là, le fournisseur s'obstine.

La suite ? Au mieux, soit le consommateur parvient à prouver dans les temps à son fournisseur qu'il n'a pas déménagé, soit il prend un contrat chez un autre fournisseur. Au pire, il se retrouve sans lumière et sans chauffage. Pourtant, on l'a dit, on ne peut pas couper d'un claquement de doigts la fourniture en énergie. Il existe des lois, des règles à respecter. Qui parfois sont bafouées, avec comme conséquence assez grave la privation de gaz et d'électricité pendant plusieurs jours.

Averti de situations de ce type, Infor GazElec a réagi en interpellant les fournisseurs sur leurs pratiques. Ceux-ci ont reconnu leur erreur et nous ont assuré avoir changé leur procédure. Il est vrai que nous n'avons plus rencontré de cas semblables, ce qui ne garantit en rien que cela ne se produit plus ou ne se produira plus. Soyons donc vigilants et dénonçons les abus de certains. □