

Comment Nuon a court-circuité l'accès à l'énergie à Bruxelles

Début mars, la bombe éclate : le fournisseur d'électricité et de gaz Nuon décide de ne plus conclure de nouveaux contrats avec les consommateurs résidentiels en région de Bruxelles-Capitale. Pour justifier sa décision, la firme invoque des procédures lourdes en cas de défaut de paiement et entend, par son attitude, donner un signal fort au gouvernement bruxellois. Pourtant, durant sa (courte) présence sur le marché résidentiel bruxellois, Nuon a toujours privilégié les consommateurs "haut de gamme" et dans les six mois qui ont précédé son retrait, le fournisseur s'est caractérisé par un marketing agressif envers les résidents précarisés.

LA VOLTE-FACE DE MARS

À partir du 1er mars 2010, les fiches tarifaires mensuelles pour clients résidentiels de Nuon, jusqu'ici dénommées "fourniture pour la Belgique", mentionnent "fourniture pour la Flandre et la Wallonie". Dix jours plus tard, la société informe la ministre de l'Énergie de la région de son retrait du marché résidentiel à Bruxelles. Désormais, Nuon n'accepte plus de nouveaux clients. Deux jours plus tard, la directrice générale pour la Belgique de Nuon, Mme Kesteman, déclare au journal *Le Soir* que "nous voulons donner un signal fort au gouvernement bruxellois en lui signifiant que nous ne sommes plus en mesure de faire offre".

Elle ne ménage pas ses critiques à l'encontre d' une application

NUON, L'UN DES FOURNISSEURS DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ À BRUXELLES, COUPABLE DE DÉMARCHAGE AGRESSIF, VIENT DE SE RETIRER DU MARCHÉ RÉSIDENTIEL. ÉCLAIRAGES...

/ Paul Vanlerberghe
CSCE

caduque de l'obligation de faire offre", qui est une des pièces maîtresses de la législation bruxelloise. "La législation nous oblige à être présents tant dans le segment résidentiel que dans le segment professionnel. Or, de nombreux fournisseurs sont présents sur le marché professionnel mais pas résidentiel. Les règles doivent être les mêmes pour tous", précise-t-elle. La ministre de l'Énergie, Évelyne Huytebroeck, réplique au parlement bruxellois : "Il n'est pas question ici que Nuon opère un chantage sur notre législation."

En fait, le retrait de Nuon fait figure de volte-face. En septembre 2009, le régulateur bruxellois – Brugel – fait, en effet, toujours les louanges de Nuon dans sa publication de statistiques trimestrielles : "Nuon Belgium fait une véritable percée sur le marché résidentiel bruxellois et est devenu le 3^e acteur du marché derrière Electrabel et Lampiris en points de fourniture tant pour le gaz que pour l'électricité."

Fin de l'année 2009, selon les statistiques du 4^e trimestre de Brugel, Nuon augmente encore ses parts de marché pour arriver à 2,65 % en contrats d'électricité résiden-

tielle et à 3,03 % en contrats de gaz résidentiel, ce qui équivaut environ à 15 000 clients dans l'une ou les deux énergies.

On constate donc une volonté claire de la part de Nuon de devenir un joueur à part entière dans le marché résidentiel bruxellois. Deux mois plus tard, cette ambition est torpillée par la firme elle-même.

DÉMARCHAGE MALHONNÊTE

Les avancées de Nuon en terme de parts de marché, réalisées pendant la deuxième moitié de 2009, ont été marquées par un marketing agressif, voire dans certains cas abusif, mené par des vendeurs au porte-à-porte.

Les vendeurs se sont braqués sur les consommateurs les plus faibles et ont surtout commercé dans les habitations des logements sociaux. Majoritairement, les contrats souscrits ont compté parmi les plus coûteux de ceux que propose Nuon, comme le contrat "gaz fixe 3 ans". Si une offre avantageuse a été promise en matière d'électricité, elle a systématiquement été liée à un contrat en gaz au tarif prohibitif.

Les nouveaux clients ont égale-

ment constaté, après le premier mois, que les promesses des vendeurs avaient peu de valeur. En effet, les factures intermédiaires, reçues directement après la conclusion des nouveaux contrats, se sont avérées très élevées et souvent sans rapport avec la consommation habituelle des ménages.

Les résultats de ce marketing agressif ne se sont pas fait attendre. Pendant les derniers mois de 2009, les plaintes des clients sont tombées en grand nombre. La plupart de ces clients demandaient de retourner chez leur fournisseur précédent.

En outre, plusieurs plaintes contre Nuon ont été introduites au service de concurrence et médiation du SPF Économie, qui a décidé en septembre 2009 d'introduire une action en justice contre Nuon pour infraction contre l'accord de protection des consommateurs et contre la législation en région Bruxelles-Capitale.

Le Service Infor GazElec a, lui-même, envoyé des courriers à Nuon pour dénoncer, entre autres, des "violations des ordonnances bruxelloises" et des "menaces

GRÂCE À LA
LIBÉRALISATION,
LE CONSOMMATEUR
PEUT ENFIN CHOISIR
EN TOUTE LIBERTÉ



de placements de compteurs à budget à Bruxelles". ⑥

En fait, les plaintes des consommateurs - concernant les pratiques des vendeurs au porte-à-porte - sont assujetties au code de conduite sur les ventes en dehors de l'entreprise, qui complète l'accord que les fournisseurs ont signé ⑦. Le préambule de cet accord est très clair : "Les dispositions de cet accord sont considérées comme des usages honnêtes au sens des articles 93 et 94 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Les parties cosignataires s'engagent à les respecter de manière stricte." Le texte de cet accord étant cosigné par Mme Kesteman en sa qualité de *Corporate Finance Officer* de Nuon, Infor GazElec a, par conséquent, adressé un courrier à l'entreprise, lui enjoignant de

mettre fin à ces pratiques et de se conformer aux exigences du code de conduite.

REACTIONS PARLEMENTAIRES

Durant le débat au parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, le 26 mars dernier, plusieurs parlementaires ont questionné le modèle de compétition dans le marché bruxellois et le modèle de protection sociale avec "des lourdeurs de la législation bruxelloise, [...] alors que les procédures de récupération sont lourdes". ⑧

La ministre de l'Énergie a affirmé que les ordonnances en la matière seraient révisées avant la fin de l'année, afin de répondre aux exigences du troisième paquet des directives européennes en matière d'organisation des marchés de l'électricité et du gaz. "Nous allons en profiter pour proposer des améliorations dont devraient bénéficier tant les ménages

que les fournisseurs", a précisé Évelyne Huytebroeck. "Mais ce n'est certainement pas pour faire plaisir à Nuon. Ces modifications étaient bel et bien prévues, et nous y travaillons." ⑨

Selon la ministre Écolo, les principes fondamentaux de la protection du consommateur seront garantis : "Les fournisseurs qui veulent opérer en région Bruxelles-Capitale doivent respecter des règles spécifiques : faire offre à tout client bruxellois qui le demande, appliquer des tarifs clairs et transparents, proposer des contrats d'une durée minimale de trois ans." ■

⑥ X. *Le cas bruxellois est désolant*, Le Soir, 13 et 14-03-2010, section économie, p. 39.

⑦ "À tout client qui le demande, le fournisseur doit, dans les dix jours ouvrables, faire une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture..." Ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale, 14-12-2006, Art. 25 ter.

⑧ Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Séance plénière du vendredi 26-03-2010 (séance du matin). Compte rendu intégral. Voir <http://www.weblex.irisnet.be/Data/Crb/Cri/2009-10/00017/images.pdf>

⑨ Statistiques sur les marchés du gaz et de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale, 3e trimestre 2009, Brugel, septembre 2009, p. 2.

⑩ Statistiques sur les marchés du gaz et de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale, 4e trimestre 2009, Brugel, avril 2010, p. 10 et p. 30.

⑪ Infor GazElec, service d'information et d'accompagnement pour les consommateurs d'énergie à Bruxelles. Service soutenu par l'IBGE et le gouvernement de Bruxelles-Capitale.

⑫ Courrier du 05-11-2009 d'Infor GazElec à la directrice générale de Nuon. Réf. 0911/193 et 0911/194.

⑬ L'accord - Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz.

⑭ Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Séance plénière du vendredi 26-03-2010 (séance du matin). Compte rendu intégral. Voir <http://www.weblex.irisnet.be/Data/Crb/Cri/2009-10/00017/images.pdf>, p. 34.

⑮ Voir <http://www.weblex.irisnet.be/Data/Crb/Cri/2009-10/00017/images.pdf>, p. 51.