

Infor Gaz Élec : trois années au service des consommateurs

Dans quel contexte ce service a-t-il été créé? Quelle aide offre-t-il aux ménages? Imposée à partir de 2007 à travers l'Union européenne, la libéralisation du marché de l'énergie est devenue une réalité à laquelle tous les consommateurs sont maintenant confrontés, qu'ils le souhaitent ou non, avec ou sans regrets^A. Les ménages sont donc invités à choisir entre plusieurs fournisseurs d'énergie, qui leur proposent différents types de contrats. Sollicités à travers de larges campagnes de publicité ou de propositions de modification de contrats faites par leur fournisseur, les consommateurs ont souvent des difficultés à trouver l'offre réellement la plus intéressante en fonction de leur situation et de l'état du marché... et demeurer client du fournisseur par défaut dans le cadre du contrat de base n'est généralement pas l'option la moins chère.

AIDER LES CONSOMMATEURS À GÉRER LEUR ACCÈS AU GAZ ET À L'ÉLECTRICITÉ, C'EST LE BUT QUE POURSUIT À BRUXELLES LE SERVICE INFOR GAZ ÉLEC, QUI FÊTE SA TROISIÈME ANNÉE D'EXISTENCE.

/ Arnaud Lismond
CSCE - Infor Gaz Élec

DEUX MOIS DE CONSOMMATION ÉCONOMISÉS

Par exemple, en avril 2011, le consommateur bruxellois ayant une consommation de gaz et d'électricité standard et jusque-là encore fourni par défaut (c'est-à-dire sans avoir jamais souscrit de contrat, comme c'est le cas pour 40 % des Bruxellois), pouvait réaliser une économie prévisible annuelle équivalente à environ deux mois de consommation (soit environ au total 220 euros par an) en changeant

de fournisseur et en choisissant le meilleur contrat disponible sur le marché^B. Mais un mauvais choix de contrat peut également alourdir la facture dans une même proportion.

Au-delà du choix du contrat, beaucoup de consommateurs peinent à comprendre les factures qui leur sont adressées, à démêler les sommes payées au titre de provisions ou de "régularisation", d'amendes... et tout se complique

lorsque les factures impayées s'accumulent.

Les consommateurs ne sont pas sans droits, qui leur reviennent en fonction des contrats ou des mesures adoptées par les autorités fédérales et régionales. Les pouvoirs publics ont en effet adopté une série de dispositions qui encadrent le marché, pour garantir l'accès à l'énergie des ménages. Les litiges éventuels peuvent également être portés devant des instances de contrôle ou de médiation, ainsi que devant les tribunaux... Mais pour la plupart des ménages, il n'est pas aisé de bien comprendre leur propre situation, de connaître les protections existantes, leurs droits et de les faire valoir. Et surtout, les ménages qui ont le moins de moyens sont ceux qui ont le moins accès à l'information. Il sont pourtant ceux qui en auraient le plus besoin.

Le monde associatif, en l'occurrence le Collectif Solidarité contre l'exclusion ASBL, a directement été très conscient de l'enjeu que constituait l'information pour l'accès à l'énergie et s'est proposé de relever ce défi (avec le soutien de la Coordination Gaz-Électricité-Eau Bruxelles - CGEE -, ainsi que de la FGTB Bruxelles et la CSC

Notre conseillère juridique présente cet aspect du service

► Quel type d'aide apportez-vous aux consommateurs?

Essentiellement une écoute attentive et des conseils juridiques pertinents et gratuits. Le service aide les usagers à se défendre en préparant leur dossier devant les tribunaux et soutient leur action en rédigeant les plaintes aux autorités de médiation et de contrôle. Tous les arguments juridiques - principes généraux du droit et conventions de sauvegarde - sont invoqués, à côté de ceux puisés dans les ordonnances bruxelloises ou les législations de protection des consommateurs. Une intense activité de recherche est mise à la disposition des milieux sociaux.

► Quelle amélioration de la réglementation souhaiteriez-vous en particulier pour la défense de leurs droits?

La prescription des factures d'énergie est une des questions majeures à résoudre car le délai de cinq ans, actuellement admis, plonge les consommateurs dans des endettements sans fin. Une solution serait d'obliger les fournisseurs à délivrer des factures annuelles et de leur appliquer une prescription d'un an, voire deux, comme celle instituée par l'article 2277 bis du Code civil pour les prescriptions médicales. Autres modifications souhaitables : encadrer les "bris de scellés" ou rendre possibles les actions collectives, interdire vraiment les listes noires et les garanties ou modifier la loi sur la répétibilité des honoraires d'avocat^D, véritable cadeau aux fournisseurs, gratifiés d'indemnités de procédure colossales à chaque passage en justice...

Choisir un meilleur fournisseur d'énergie, oui mais...

Quel est le fournisseur le plus intéressant pour votre consommation d'énergie? Comment changer de fournisseur? Quels sont vos droits ?

Infor Gaz Elec fait pour vous une comparaison des offres et des prix, vous aide à faire un changement...

informations et conseils gratuits :

02/209.21.90

www.inforgazelec.be

Infor Gaz Elec est un centre d'information non commercial créé à l'initiative du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion asbl et financé grâce au soutien de la Ministre Bruxelloise de l'Environnement et de l'Energie.

EG-0001 - A. Janssens, CSCZ asbl / Infor Gaz Elec - 11 Ch. de Haecht 1318 Bel



Bruxelles). Ce souci était également celui du gouvernement de la Région bruxelloise et en particulier de sa ministre de l'Énergie, Évelyne Huytebroeck, qui dès 2007 s'est saisie de cette proposition et a impulsé la création du service Infor Gaz Élec.

INFORMER, ACCOMPAGNER, DÉFENDRE

Quels sont les contrats de gaz et d'électricité les plus intéressants dans ma situation? Comment effectuer un changement de fournisseur? Que signifient les

factures que je reçois? Puis-je disposer de protections sociales et comment? Quels sont mes devoirs et mes droits? Comment les faire valoir? C'est à l'ensemble de ces questions et à bien d'autres que répond, de façon personnalisée, indépendante et gratuite, l'équipe d'Infor Gaz Élec. Nicolas Poncin, son coordinateur, résume: "Les personnes s'adressent principalement à Infor Gaz Élec pour bénéficier d'un conseil sur les meilleurs prix pratiqués sur le marché. Elles viennent également pour que nous les aidions à comprendre leurs fac-

tures et pour que nous intervenions auprès des fournisseurs lorsque des problèmes se posent, ou pour les accompagner dans leurs démarches vis-à-vis d'autres acteurs du marché du gaz et de l'électricité. Nous leur offrons au besoin une première aide juridique, mais nous n'avons pas la possibilité de leur offrir une aide financière. En cette matière, les personnes en difficulté doivent s'adresser à leur CPAS."

L'accès à l'énergie est une question bien plus vaste que celle de l'information et de la défense des

consommateurs. Mais ces aspects en constituent des dimensions incontournables, et Infor Gaz Élec a sur ce plan le mérite d'offrir aux ménages un accompagnement qui rompt l'isolement dans lequel ils se trouvent lorsqu'ils s'adressent aux sociétés (souvent multinationales) qui leur fournissent le gaz et l'électricité. ■

Ⓐ Et même s'il s'avère que, globalement, comme le ministre fédéral de l'Énergie Paul Magnette l'a dit, "jusqu'à présent la libéralisation a surtout bénéficié aux producteurs", "la libéralisation est un échec" (*Le Soir*, 22.01.2010) et répété "la libéralisation du marché de l'énergie n'a pas fait baisser les prix pour le consommateur" (Sénat, 31.01.2011), et comme l'affirme également le régulateur fédéral du marché de l'énergie: "La libéralisation n'a pas répondu aux attentes", "Nous risquons d'aller vers une situation d'oligopole naturel ou amical en Europe. Les sociétés ne se font pas de mal entre elles." (*La Libre Belgique*, 23.01.2010)

Ⓑ Dans la situation du consommateur médian (c'est-à-dire consommant 2 036 kWh en électricité au tarif exclusif jour et 12 728 kWh en gaz).

Ⓒ Pour contacter le service et prendre un rendez-vous: 02/209 21 90 - www.inforgazelec.be

Ⓓ Loi qui oblige les personnes qui perdent leur procès à payer une indemnité de procédure à l'autre partie. Cette indemnité est de 150 euros minimum et sert à payer l'avocat de l'adversaire.