



Application, par Sibelga, des tarifs maximaux aux clients protégés

Depuis le 1^{er} novembre 2014, Sibelga - en tant que fournisseur de dernier ressort - applique un tarif maximal aux clients protégés qui ne respectent pas le plan de paiement établi avec leur fournisseur commercial. Ce tarif est supérieur au tarif commercial pratiqué par les fournisseurs. Cette mesure « punitive », prévue dans les « ordonnances gaz et électricité », n'était jusqu'alors pas appliquée. Son application actuelle résulte d'une décision de Brugel de mai dernier¹.

1. Concrètement, que se passe-t-il aujourd'hui si le client protégé n'apure pas sa dette auprès de son fournisseur ?²

Le fournisseur commercial et Sibelga se communiquent semestriellement - aux mois de mai et de novembre - l'état de suivi du plan d'apurement³.

Si le client protégé ne respecte pas son plan de paiement à l'égard de son fournisseur commercial durant une période de plus de 6 mois, il perd le tarif social - tarif préférentiel - appliqué aux clients protégés. Sibelga applique alors les prix maximaux. Ce tarif est plus élevé que les tarifs commerciaux.

15 jours avant la communication au client (par courrier) de son passage au tarif maximal, Sibelga transmet l'information au fournisseur concerné. Simultanément, Sibelga communique aux CPAS un listing reprenant le nom des ménages impactés par cette mesure⁴.

Trois catégories de clients protégés ne se verront toutefois pas imposer le tarif maximal :

- 1) ceux pour lesquels le fournisseur commercial n'a à aucun moment proposé de plan d'apurement ;
- 2) ceux qui bénéficient du tarif social fédéral (soit +/-35 % des clients protégés) ;
- 3) ceux qui sont sous règlement collectif de dettes.

 En cas de non-respect du plan d'apurement, un limiteur de puissance plafonnant à 2300 watts est placé (si celui-ci avait été retiré ou rehaussé à 4600 watts).

2. Quand et comment s'applique le tarif maximal ?

a. Une personne peut-elle demander de ne plus être client protégé pour échapper à ce tarif maximal ?

Oui⁵, mais dans ce cas, la suspension du contrat commercial prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client reprend tous ses effets. La personne s'expose alors à une résolution de son contrat avec le fournisseur commercial.

b. Jusqu'à quand Sibelga applique ce tarif maximal ? Jusqu'à ce que le client reprenne le paiement de son plan d'apurement ? Jusqu'à ce qu'il ait versé les 6 mensualités qu'il n'a pas payées ? Ou encore jusqu'à ce qu'il ait payé l'entièreté de sa dette ?

Brugel a pris le parti de permettre au client de récupérer le tarif social après une période de 6 mois si ce dernier reprend les paiements et respecte son plan d'apurement. Ce respect du plan étant laissé à l'appréciation

1 Voy. Décision ([BRUGEL-DECISION-20140509-14](#)) relative à l'application de l'article 25octies § 7 et 8 de l'ordonnance électricité, 23 mai 2014.

2 Voy. l'article 25octies § 8 de l'ordonnance électricité, de même que l'article 20sexies § 8 de l'ordonnance gaz.

3 Voy. l'article 25octies § 7 de l'ordonnance électricité, de même que l'article 20sexies § 7 de l'ordonnance gaz

4 Voy. art 25sexies de l'ordonnance électricité, de même que l'article 20quater de l'ordonnance gaz

5 Art 25septies § 6. al.2 de l'ordonnance électricité, de même que l'article 20quinquies § 6. al.2 de l'ordonnance gaz prévoient qu'il peut être mis fin au statut de client protégé à la demande écrite du client.



du fournisseur commercial⁶. A titre indicatif, Brugel estime pour sa part que le plan est respecté si, dans une période de 6 mois d'application de tarif maximal, le client paye, à son fournisseur commercial, au moins 3 échéances sur 6.

Sur la base des informations transmises par le fournisseur, Sibelga pourra rétablir le tarif social uniquement à 2 moments spécifiques, au mois de mai ou au mois de novembre.

c. L'application d'un tarif maximal poursuit-il l'objectif de constituer une somme – qui équivaldrait à la différence entre le tarif maximal et le tarif social – que Sibelga reverse alors au fournisseur commercial, en guise de remboursement de la dette du client protégé ?

Non, il n'y a pas d'autre objectif que d'utiliser un tarif majoré pour les clients qui peinent à régulariser leur situation auprès de leur fournisseur commercial et donc d'inciter ceux-ci, par une mesure financière dissuasive, à reprendre le suivi de leur plan d'apurement.

3. Que se passe-t-il si le client protégé, du fait notamment de l'application du tarif maximal, s'endette auprès de Sibelga ?⁷

Si le client protégé s'endette auprès de Sibelga, celui-ci peut entamer une procédure pour obtenir la résolution du contrat de fourniture, ce qui entraînera *de facto* la rupture de contrat avec le fournisseur commercial. Pour plus d'informations à ce sujet, voy. www.socialenergie.be

4. En amont, une question centrale : quelle est la marge de manœuvre du client protégé pour faire accepter au fournisseur commercial un plan de paiement raisonnable, et éviter ainsi la cascade menant à l'application du tarif maximal ?

Malgré l'obligation pour les fournisseurs de négocier des plans de paiement raisonnables tenant compte de la situation des ménages⁸, on observe sur le terrain que ces plans sont généralement intenable pour les consommateurs vulnérables et endettés.

Le CPAS peut intervenir pour réviser le plan de paiement envers le fournisseur, mais cette intervention n'est pas systématique. Les ordonnances « gaz » et « électricité » prévoient par ailleurs que dès que le ménage a le statut de client protégé, « le plan d'apurement *peut* (et non « doit », ndlr) être renégocié et est communiqué par le fournisseur au fournisseur de dernier ressort »⁹.

Il n'existe toutefois aucune disposition légale définissant le caractère raisonnable d'un plan de paiement. Le Centre d'Appui SocialEnergie, en collaboration avec le service d'appui EnergieInfo Wallonie, s'attachera dans les mois à venir à élaborer des « balises » sur le caractère raisonnable d'un plan de paiement en ce qui concerne une dette énergétique, sans élaborer de quotient ou barème strict non souhaitable. Nous vous informerons naturellement du fruit de cette recherche.

⁶ Voy. Décision ([BRUGEL-DECISION-20140509-14](#)) relative à l'application de l'article 25octies § 7 et 8 de l'ordonnance électricité, 23 mai 2014.

⁷ Art 25octies § 8 de l'ordonnance électricité ; Art 20sexies § 8 de l'ordonnance gaz.

⁸ Art. 25 sexies de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

⁹ Voy. art. 25 septies § 4 de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, de même que l'article 20quinquies § 4 de l'ordonnance gaz.