



COORDINATION  
GAZ-ELECTRICITE-EAU  
BRUXELLES

# **CAHIER DE REVENDICATIONS**

**Concernant les matières régionales**

**Avril 2015**

## Table des matières

<b>INTRODUCTION Les principes fondamentaux de la CGEE .....</b>	<b>1</b>
1. LA COUPURE.....	1
2. LA TARIFICATION.....	1
3. L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE.....	2
4. ACCES POUR TOUS .....	2
5. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.....	2
<b>CHAPITRE I Les constats et revendications en matière d'électricité et de gaz.....</b>	<b>3</b>
EN CE QUI CONCERNE LE CLIENT PROTEGE .....	3
EN CE QUI CONCERNE LES PROCEDURES JUDICIAIRES .....	4
EN CE QUI CONCERNE LE LIMITEUR DE PUISSANCE .....	4
EN CE QUI CONCERNE LES PLANS DE PAYEMENT.....	5
EN CE QUI CONCERNE LA PROTECTION DE TOUS LES CONSOMMATEURS PREVUE DANS LES ORDONNANCES.....	5
EN CE QUI CONCERNE LES COMPTEURS INTELLIGENTS.....	7
EN CE QUI CONCERNE BRUGEL.....	7
EN CE QUI CONCERNE LES TARIFS DE DISTRIBUTION.....	8
TARIFICATION PROGRESSIVE .....	8
EN CE QUI CONCERNE UNE ETUDE SUR LA PRECARITE ENERGETIQUE.....	9
EN CE QUI CONCERNE LES PROPOSITIONS SUR LES CONTRATS .....	9
EN CONCLUSION.....	11
<b>CHAPITRE II Revendications en matière d'eau .....</b>	<b>12</b>
<b>ANNEXE I : Charte de la CGEE .....</b>	<b>15</b>

# INTRODUCTION

---

## Les principes fondamentaux de la CGEE

L'ouverture du marché de l'électricité et du gaz à la concurrence a été mise en route par l'Europe en 1999. A cette époque aucune disposition de protection du consommateur n'était prévue dans les deux directives. Depuis les directives ont évolué et par deux fois et de façon plus insistante des mesures en faveur du consommateur ont été prises. De même au plan fédéral, l'accord dit « le consommateur dans le marché du gaz et de l'électricité » a été déjà deux fois renforcé face aux dérives de la libéralisation.

La raison de ces évolutions est évidente. Une libéralisation laissant tout le pouvoir au marché est un désastre, en particulier pour les consommateurs faibles et précarisés, qu'ils soient locataires, âgés ou encore en famille monoparentale.

En ayant sorti le consommateur du giron de l'intercommunale et en l'ayant mis dans une situation contractuelle totalement inégale vis-à-vis des fournisseurs, la libéralisation a affaibli les plus faibles, ceux qui ne disposent pas des moyens ou des bonnes relations pour se défendre.

Nous sommes arrivés en 2015 et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007 les trois régions ont réalisé la libéralisation totale des ménages en ce qui concerne l'accès au gaz et à l'électricité.

Nous continuons à affirmer que conformément aux principes du respect de la dignité humaine, **toute personne a droit à disposer pour son usage domestique du gaz et de l'électricité** nécessaires à la satisfaction de ses besoins vitaux comme à sa participation à la vie en société.

Dans ce cadre, **le droit à l'énergie devrait être introduit dans la constitution.**

**La fourniture d'énergie est une fonction de service public.** En tant que telle elle doit être réglée et contrôlée par la puissance publique.

### 1. LA COUPURE

**L'interruption unilatérale de fourniture est réputée illégale** sauf pour raison de sécurité.

**Les sanctions pour cause d'abus avéré doivent être encadrées légalement et aucune coupure ne peut avoir lieu sans décision judiciaire.** Nul ne peut se substituer au législateur en la matière.

Aucune coupure de gaz et d'électricité ne peut intervenir durant la période de froid (du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mars en Région de Bruxelles-Capitale) et les CPAS peuvent imposer la livraison d'énergie par le GRD et ça même si les compteurs ont été fermés.

### 2. LA TARIFICATION

**La tarification en gaz et en électricité** doit permettre à tous les usagers **l'accès** à l'approvisionnement énergétique.

Dans le cadre de la libéralisation l'accès effectif pour tous à l'énergie est le mieux garanti par **le retour des usagers domestiques au sein d'un fournisseur public exclusif intermédiaire entre les consommateurs et le marché et c'est lui qui se fournira sur le marché pour l'ensemble de l'énergie à distribuer en mettant les producteurs en concurrence.**

Cet opérateur devrait mettre en œuvre **une tarification solidaire et progressive.**

Une telle tarification tout en favorisant le **développement durable** ferait bénéficier une grande majorité de consommateurs **d'un accès à une quantité raisonnable d'énergie à un prix modéré. Des mesures sociales spécifiques, financées par la collectivité** s'ajouteraient pour rencontrer les situations des consommateurs dans des difficultés non couvertes par la tarification solidaire et progressive.

### 3. L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE

Toute personne a droit à un **logement** qui permette en toute **sécurité l'utilisation rationnelle des énergies.**

### 4. ACCES POUR TOUS

Tout consommateur a droit à **toutes les informations régulières, claires et complètes en vue d'une meilleure utilisation des énergies.**

Aussi les pouvoirs publics sont tenus de veiller à la mise à disposition du consommateur de ces informations indispensables pour choisir son fournisseur et se **défendre dans le cadre de la libéralisation** et à la **diffusion régulière par les organismes compétents de toutes les statistiques relatives à la consommation en énergie ainsi qu'à tous les problèmes qui s'y rapportent** (coupures, limiteurs de puissance, compteurs à budget, plans de paiement, état du contentieux chez les fournisseurs, obligations de service public, ...).

### 5. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

**5.1. Il faut maintenir le contrat de 3 ans.**

**5.2. Il faut maintenir et renforcer le statut de client protégé et nous nous opposons aux compteurs à budget.**

**5.3. La protection du consommateur en matière de gestion de ses dettes d'énergies doit être maintenue et renforcée.**

# CHAPITRE I

---

## Les constats et revendications en matière d'électricité et de gaz

Des ordonnances bruxelloises actuellement en vigueur, on retient **surtout les acquis sociaux suivants** : le non-recours aux compteurs à budget, l'obligation de faire offre, le maintien de la durée minimale de 3 ans des contrats dans le chef des fournisseurs, le recours au juge de paix avant toute résolution de contrat, la suspension du contrat qui permet à la sortie de la protection de retrouver son contrat et empêche donc toute interruption de fourniture ainsi que le maintien du statut de client protégé avec la fourniture de gaz et d'électricité par SIBELGA au tarif social pendant le remboursement de la dette.

Les ordonnances donnent également un rythme à la récupération d'une dette (rappel, mise en demeure, citation). Si certains fournisseurs respectent ce rythme et ont un contentieux peu important et donc de faibles coûts de gestion, d'autres ne le respectent pas et ont des contentieux plus importants et donc des coûts également plus importants. Ces bonnes pratiques permettent aux fournisseurs de réduire leurs coûts, et cela circonscrit également la dette du consommateur, cela lui donne également la possibilité d'activer le statut de client protégé plutôt et, enfin, ce rythme permet de limiter sa dette. En conséquence, il conviendrait que les fournisseurs respectent scrupuleusement les ordonnances et il faudrait rendre les délais de rappel, mise en demeure, citation obligatoires.

Certaines améliorations ont été apportées même s'il faut regretter certaines mesures plus problématiques comme nous le relevons ci-dessous.

### EN CE QUI CONCERNE LE CLIENT PROTEGE

---

Nous nous réjouissons de ce que le statut de client protégé puisse être attribué dès la mise en demeure aux consommateurs en règlement collectif de dettes, ou suivis par un service de médiation de dettes, ou ayant le statut BIM (dans ces cas de figures, le statut est octroyé par SIBELGA) ou en état de besoin (il est alors octroyé par les CPAS) ; ou encore aux consommateurs disposant de revenus modestes, et sur cette dernière base, le statut peut alors être délivré par BRUGEL (qui impose des seuils de revenus stricts).

Cependant, il faut simplifier les procédures de BRUGEL pour faire en sorte que la décision de celui-ci dépende uniquement **des revenus de l'utilisateur et de son ménage** comme le prévoient les ordonnances et l'esprit des arrêtés. **Il s'agit en effet d'une protection** de tous les consommateurs.

Nous refusons que **le statut puisse être révisé avant l'apurement complet de la dette**. En effet, ce sont souvent les différences de prix entre ceux des fournisseurs et le tarif social qui permettent au client de respecter son plan de paiement avec le fournisseur.

Nous regrettons que le client protégé **soit privé de l'octroi du tarif social** régional s'il **ne respecte pas son plan d'apurement pendant 6 mois même s'il n'a pas refusé intentionnellement le placement du limiteur de puissance** contrairement à une première version du projet de texte et le tarif appliqué est fort onéreux et accentuera ses difficultés.

**Le plan de paiement, à l'entrée de la protection, ne doit pas être l'apanage du fournisseur**

**mais doit pouvoir être proposé par le consommateur ou un service qui l'accompagne. Le plan de paiement doit être pris dans l'esprit de la loi sur le règlement collectif de dettes à savoir « payer ses dettes dans les mesures de ses possibilités tout en respectant la dignité humaine ».**

**Nous évaluons donc soigneusement l'impact négatif de ces mesures.**

## **EN CE QUI CONCERNE LES PROCEDURES JUDICIAIRES**

---

Nous nous réjouissons que **la procédure judiciaire soit simplifiée et rendue moins onéreuse.**

**Nous actons avec satisfaction que le pouvoir des juges de paix a été étendu :** toutes les actions qui sont connexes à la demande de résolution d'un contrat de fourniture pourront également relever de la compétence du juge de paix comme des actions de récupération de sommes, de protection du consommateur, de retrait ou de pose d'un limiteur, de récupérations de créances ou de facilités de paiement. **Ceci limitera le nombre de procédures** et donc les frais qui y sont liés.

**BRUGEL**, dans son rôle d'information qui lui est dévolu par l'ordonnance, devrait systématiquement et périodiquement mener des campagnes d'informations sur l'existence de cette mesure de protection du consommateur qu'est le recours au Juge de Paix.

Les textes ainsi que les moyens doivent permettre au juge, en améliorant l'ordonnance et, par exemple, en prescrivant un délai précis pour la mise en demeure, de **vérifier réellement le respect par le fournisseur commercial de toutes les procédures prévues par les ordonnances** et nous nous réjouissons que la citation doive contenir la **mention explicite que le client peut demander un relevé aux frais du fournisseur.**

Nous trouvons dommage **que la résolution du contrat de fournisseur de dernier ressort par le juge entraîne automatiquement celle du contrat avec le fournisseur commercial** contrairement à ce qui se passait auparavant pour autant que les dettes vis-à-vis du fournisseur commercial aient été apurées en cours de procédure. Que fera-t-on pour les clients qui ont des dettes chez tous les fournisseurs commerciaux?

Nous regrettons que SIBELGA se fasse justice lorsqu'il constate un bris de scellé ou une consommation sans contrat en coupant le point de fourniture et en pratiquant des prix prohibitifs aux consommations soupçonnées. SIBELGA et le règlement technique devrait respecter le Code Civil.

Dans les cas de Moza, de consommation sans contrat ou de bris de scellé, la coupure ne pourrait avoir lieu que si et uniquement si le compteur n'est pas utilisé. A défaut, la demande de coupure devrait passer devant le Juge de paix.

## **EN CE QUI CONCERNE LE LIMITEUR DE PUISSANCE**

---

Nous regrettons que, même si la puissance du limiteur en électricité **est passée de 1380 à 2300W** et que celui-ci ne peut plus être posé en cas de **chauffage principalement électrique**, la **possibilité d'augmenter la puissance du limiteur par le CPAS à 4600 W soit encadrée par des critères stricts** définis par l'ordonnance et **limitée à des périodes de 6 mois renouvelable**

**qu'une seule fois y compris dans des situations pérennes (problèmes de santé de longue durée voire incurable, chauffage à l'électricité) même pour les clients protégés.**

Cela amène des gens à ne plus demander le statut de client protégé et à se priver d'un moyen important pour la résolution de leur problème.

## **EN CE QUI CONCERNE LES PLANS DE PAIEMENT**

---

**Le plan de paiement doit être raisonnable** et doit pouvoir être **proposé par le consommateur ou un service qui l'accompagne.**

Il doit permettre aux consommateurs **de payer ses dettes dans la mesure de ses possibilités tout en respectant la dignité humaine.**

## **EN CE QUI CONCERNE LA PROTECTION DE TOUS LES CONSOMMATEURS PREVUE DANS LES ORDONNANCES**

---

**Les textes ont introduit :**

- **une plus grande transparence dans les termes contractuels,**
- **l'organisation de services efficaces de traitement des plaintes** par les fournisseurs et le GRD,
- **une information des consommateurs concernant leur consommation et du coût y afférent,**
- **la mise en place d'un service clientèle de proximité** (et pas uniquement un call center) pour les fournisseurs disposant de plus de 10.000 points de fourniture en Région bruxelloise,
- un **mécanisme d'indemnisation forfaitaire** destiné à compenser les dysfonctionnements des **fournisseurs ou gestionnaires de réseau** quand ceux-ci sont responsables d'interruption de fourniture, de coupures ou de retards de raccordements,
- un « **Service des litiges** » au sein de BRUGEL qui peut statuer sur toute plainte concernant : l'application de l'ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, le fonctionnement du marché et les activités des fournisseurs ou des gestionnaires de réseau,
- l'organisation par le gouvernement sous son égide **d'un Centre d'Information** qui aura pour tâche d'offrir aux consommateurs l'ensemble des informations relatives à leurs droits, à la législation en vigueur et aux possibilités de règlement des litiges existantes, en lien avec les marchés libéralisés de l'électricité et du gaz (Infor Gaz Elec remplit parfaitement ce rôle depuis 7 ans).
- **un encadrement plus strict des cautions** qui ne pourront pas **excéder 2 fois le montant de la facture intermédiaire** et ne pourront plus être demandées qu'au **moment de la conclusion d'un contrat et si on a des dettes chez le fournisseur** en question avec des modalités similaires à ce qui existe en matière de logement. On a **encadré les frais de**

**rappel et recouvrement.**

- Les **changements de fournisseurs sont améliorés** et SIBELGA doit permettre **que la mutation ait lieu dans les 3 semaines** à partir de la demande. **Les frais de relevé de compteur sont à charge du fournisseur que l'on quitte.** Cependant la période « Frozen » **ne doit pas empêcher la mise en route d'un contrat.**

Nous actons qu'il est prévu pour les consommateurs, **en cas de faillite d'un fournisseur commercial**, que : **pendant maximum un an la fourniture est assurée par le fournisseur par défaut mais au prix de la fourniture par défaut, ce qui revient fort cher.** Nous regrettons que les textes ne prévoient pas explicitement que c'est le fournisseur de dernier ressort qui assure cette fourniture en cas de faillite du fournisseur par défaut comme c'est écrit dans le commentaire des articles des projets d'ordonnance.

**Il est de la plus grande importance que les évaluations prévues dans les ordonnances de 2011 aient lieu avec tous les acteurs concernés dès la mise en place de la nouvelle législation** et que l'on puisse apporter les modifications souhaitées.

La place des **CPAS** (attribution du statut de client protégé, hausse de la puissance du limiteur de puissance, aides financières, plans de paiement,...) **reste centrale.**

De plus, **une concertation et un maillage entre les CPAS et les autres acteurs comme les services sociaux privés s'avère indispensable** pour un fonctionnement optimal des dispositifs de l'Ordonnance. Les rencontres communes CPAS-Réseau de Vigilance vont dans ce sens et sont à privilégier. Le Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux y contribue également et, en conséquence, doit être maintenu et soutenu.

La CGEE estime qu'en Région Bruxelloise où les possibilités de production **d'électricité verte** se résument aux panneaux solaires et à la cogénération, **la priorité doit être donnée à la réduction de la consommation d'énergie par la rénovation des bâtiments existants (isolation des maisons et performance des chaudières) dont la performance énergétique est très mauvaise.** Les programmes du Gouvernement pour soutenir cette amélioration énergétique **doivent donner une priorité aux bâtiments occupés par des locataires et petits propriétaires bénéficiant de revenus faibles.** Cette priorité devrait tenir compte des conditions de salubrité (condensation, moisissure,...) et donc favoriser la bonne ventilation des logements.

Par ailleurs, elle estime que le système actuel des primes est suffisant pour encourager la production d'électricité verte **et qu'il ne faut pas augmenter les avantages octroyés aux détenteurs de certificats verts et de labels de garantie d'origine.**

La CGEE insiste pour que **les bénéficiaires des mesures favorisant la production d'électricité verte participent également et de façon équitable aux coûts qu'ils engendrent** pour le fonctionnement des réseaux de distribution et de transport régional, du régulateur ainsi que des organismes certificateurs.

On demande toutefois que **tous les acteurs concernés (fournisseurs, consommateurs, syndicats, entreprises, mandataires publics et leurs associations, ...)** soient associés de **façon structurelle au travail de BRUGEL dans l'élaboration des processus de la tarification progressive en électricité** ainsi qu'à sa mise en œuvre dans le temps, mais également dans les décisions qu'il est amené à prendre en matière d'évaluation et de protection du



**consommateur.**

Il faut voir concrètement comment ça pourra se réaliser au sein notamment de BRUGEL et du GRD et quel rôle pourra jouer par exemple le Conseil des Usagers.

## **EN CE QUI CONCERNE LES COMPTEURS INTELLIGENTS**

---

La Coordination tient à rappeler **son opposition largement partagée par l'avis du Conseil des Usagers à l'introduction massive du compteur intelligent qui a conduit la Belgique à refuser l'introduction de 80 % de compteurs intelligents à l'horizon 2020.**

Ces compteurs **pourraient conduire à la mensualisation des factures sur base de la consommation réelle** (alors même que le lissage des consommations sur l'année est essentiel pour éviter que les ménages ne doivent payer des sommes très conséquentes en hiver), **inciter les fournisseurs à multiplier les offres** notamment selon des plages horaires différentes **rendant impossibles les comparaisons entre les offres et poser des problèmes** quant au respect de la vie privée.

**Ils risquent de conduire à terme à détourner les mesures sociales** comme l'interdiction des coupures sans décision judiciaire, la réglementation concernant le placement des limiteurs de puissance ou conduire à l'installation de compteurs à budget à Bruxelles comme dans les régions wallonnes et flamandes.

Ils sont **très onéreux** et doivent être **rapidement remplacés.**

Il est en tout cas indispensable que la **gestion des compteurs et les données de consommation restent dans le giron des GRD.** Ces compteurs doivent rester **non-communicants.**

Il faut **organiser des débats publics** sur cette problématique.

## **EN CE QUI CONCERNE BRUGEL**

---

Il faut tenir compte du fait que **les directives européennes** insistent de plus en plus **sur l'autonomie et l'indépendance des régulateurs vis-à-vis du pouvoir politique et des autres acteurs** mais il faut veiller à ce que **le pouvoir politique et les autres acteurs concernés puissent se faire entendre et intervenir dans le sens de l'intérêt général** et de la **protection des consommateurs et spécialement des plus démunis.**

Il faut imposer au **régulateur, fédéral et régional,** l'obligation **de mener des concertations avec tous les acteurs et pas uniquement avec les opérateurs professionnels.** Ces concertations avec les acteurs **doivent comporter une phase de mise à niveau de la connaissance des techniques, enjeux et contextes** pour les acteurs et spécialement **les consommateurs.** L'objectif doit être de **réduire la dissymétrie d'information.**

Il faut imposer au régulateur de défendre les objectifs de protection du consommateur spécifiques à la population urbaine bruxelloise dans les décisions et avis qu'il rend. Il faut imposer à BRUGEL l'obligation de mettre en place des outils d'information aux consommateurs sur les droits et procédures prévues dans les ordonnances. Une information périodique visant à atteindre les

publics cibles spécifiques devrait être faite en ce qui concerne l'accès à la Justice de Paix et sa capacité à résoudre les conflits avec les fournisseurs.

Il faut favoriser **la concertation avec le pouvoir fédéral et les autres régions pour que les mesures se complètent judicieusement et tendre à une harmonisation vers le haut des mesures de protection du consommateur tout en tenant compte des réalités socio-économiques de chaque région.**

## **EN CE QUI CONCERNE LES TARIFS DE DISTRIBUTION**

---

Ceux-ci doivent être strictement encadrés par BRUGEL et devraient faire l'objet d'un débat au parlement.

BRUGEL devrait mettre en place une information précise et détaillée sur la méthodologie tarifaire et ses enjeux. Une attention particulière devrait être faite concernant le caractère pédagogique de cette explication. Celle-ci pourrait contribuer au renforcement de la confiance dans les institutions telles que BRUGEL et le distributeur SIBELGA.

Il conviendrait également de revoir à la baisse le prix de l'ouverture d'un compteur.

## **TARIFICATION PROGRESSIVE**

---

**Veiller à ce que la mise en œuvre par BRUGEL de la tarification progressive du tarif de distribution en électricité pour les ménages se fasse en concertation avec tous les acteurs concernés** au sein du Conseil des Usagers.

On veillera notamment **à la méthodologie** (composition des ménages, clients bénéficiant du statut de client protégé, chauffage principalement électrique, état du logement et sa performance énergétique et des installations électriques, cas de ceux qui ont une chaufferie commune, appareils de production électrique d'eau chaude).

**Associer tous les acteurs concernés à la définition précise des tranches, à leur impact sur le tarif.**

On sera également **attentif à la définition** de la façon dont on tient compte précisément des autres paramètres pour élaborer les tarifs solidaires et suivre leur évolution dans le temps.

Veiller **à ce que tous les paramètres soient indicatifs et non limitatifs** pour permettre aux acteurs de les modifier et d'en ajouter d'autres pour s'adapter à la situation et tenir compte de la complexité du système pour le rendre performant, efficace écologiquement et juste socialement.

Veiller à ce que **le tarif du transport soit lié à celui de la distribution** et n'influence pas la progressivité du tarif de distribution.

Veiller à ce que le niveau fédéral prenne les mesures nécessaires **pour que les fournisseurs ne puissent pas mettre à mal la progressivité du coût de l'électricité** en réduisant le prix de la fourniture d'après la quantité consommée ou en prenant à leur charge une partie du coût du tarif de distribution en empêchant une différence trop grande entre tailles de consommation différentes

– par exemple : un calcul de la moyenne au kWh des différentes tailles de consommation est fait et ensuite seul un écart de X% est autorisé.

**Etudier la répartition de la population (suivant les revenus) par tranche de consommation et sur base de cette étude introduire la notion de solidarité dans les tarifs.** Faire en sorte que les plus riches qui consomment davantage contribuent au financement de l'électricité des plus pauvres qui consomment moins.

Avoir des objectifs **de réduction de la précarité énergétique**. En ce sens, la tarification doit assurer une enveloppe vitale de kWh qui ne doit pas dépasser en termes de prix 10 % du revenu d'intégration.

Veiller à ce que tous les logements habités par un ménage aient un **compteur individuel relié directement à SIBELGA** (comme c'est déjà prévu partiellement dans la législation bruxelloise) pour que l'on puisse déterminer de manière simple et correcte la consommation de celui-ci. Prévoir explicitement ce qu'on fait quand ce n'est pas le cas et être cohérent avec les autres législations concernant par exemple les logements sociaux. Eviter ainsi les problèmes posés lors de la tarification solidaire et progressive en matière d'eau.

## **EN CE QUI CONCERNE UNE ETUDE SUR LA PRECARITE ENERGETIQUE**

---

Étudier **la notion de pauvreté énergétique** et demander aux niveaux fédéral et européen de faire de même afin de prendre les mesures appropriées pour permettre aux ménages d'avoir un accès au gaz et à l'électricité dans des conditions acceptables par rapport à leurs revenus.

## **EN CE QUI CONCERNE LES PROPOSITIONS SUR LES CONTRATS**

---

Veiller au maintien et à l'application effective par le régulateur bruxellois des acquis principaux des ordonnances bruxelloises à savoir : **le maintien de la durée minimale de 3 ans** des contrats dans le chef des fournisseurs, **la résolution des contrats uniquement devant le juge de paix** et la **suspension du contrat en cas de protection du consommateur** afin que celui-ci retrouve effectivement son contrat à l'issue de cette période.

Veiller à ce que la **réglementation soit la plus complète et précise possible afin qu'il n'y ait pas d'ambiguïté qui ne pourrait être utile qu'au fournisseur ou au GRD**.

### **A. Les relations avec les clients**

**Evaluer et appliquer les mesures concernant une plus grande transparence dans les termes contractuels**, l'organisation de services efficaces de traitement des plaintes par les fournisseurs et le GRD, une information des consommateurs concernant leur consommation et du coût y afférent, la mise en place d'un service clientèle de proximité (et pas uniquement un call center) pour les fournisseurs disposant de plus de 10.000 points de fourniture en Région bruxelloise.

**Evaluer et améliorer le fonctionnement du mécanisme d'indemnisation forfaitaire** destiné à compenser les dysfonctionnements des **fournisseurs ou gestionnaires de réseau** quand ceux-ci sont responsables d'interruption de fourniture, de coupures ou de retards de raccordement.

**Evaluer et améliorer le fonctionnement du « Service des litiges »** au sein de BRUGEL qui peut statuer sur toute plainte concernant : l'application de l'ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, le fonctionnement du marché et les activités des fournisseurs ou des gestionnaires de réseau.

**Prendre en concertation** avec le fédéral et les autres régions à un niveau législatif contraignant **les mesures nécessaires** de :

- **conclusion de contrats avec des clauses correctes** (date de 1ère livraison, fixation des prix avec des paramètres d'indexation définis et clairs ou prix fixes),
- **de fixation du prix et des indexations du fournisseur par défaut,**
- de **services de médiation interne et externe** (au niveau régional et au niveau fédéral) avec des processus de saisine des plaintes clairs et correctement mis en œuvre par l'ensemble des acteurs,
- **du respect des règles européennes et fédérales concernant le démarchage** et d'interdiction de propositions de contrats avec **des avantages y compris tarifaires liés à des communications particulières avec le consommateur comme le recours à Internet.**

**Imposer** aux fournisseurs et distributeurs de **confirmer par écrit ou par mail** le contenu de toute communication avec un consommateur.

**Garantir la gratuité des contacts téléphoniques** (numéro gratuit) ainsi que **l'accès physique des consommateurs.**

**Appliquer** les ordonnances concernant **les conditions particulières et les garanties exigées** quand on signe un nouveau contrat alors qu'on avait des **dettes** précédemment avec le même fournisseur ou que l'on a vu son contrat résilié avec un autre fournisseur suite à une décision judiciaire.

## **B. Etablissement des prix**

Arriver par des mesures régionales et/ou fédérales – comme pour les taux hypothécaires- à un **prix affiché qui intègre tous les éléments** comme les promotions, les réductions diverses.

Appliquer la législation fédérale sur les **règles d'indexation identiques pour les fournisseurs** en ce qui concerne les prix variables et qu'elles soient **clairement expliquées et compréhensibles** dans les contrats. Les rendre **vérifiables et contrôlées** par les régulateurs.

Réfléchir à un **encadrement des prix** pour les contrats à prix fixe.

Demander au fédéral de limiter **l'offre des fournisseurs** à un **seul contrat à prix fixe et un seul à prix variable.**

## **C. Lisibilité des factures et standardisation des factures intermédiaires**

**Imposer des obligations de service public aux fournisseurs** pour rendre les **factures lisibles et transparentes.**

Fixer des règles d'établissement des factures intermédiaires.

Appliquer les ordonnances sur les garanties de même que pour les indemnités de retard.

Obliger les fournisseurs à fournir le **dossier** complet du client **sur simple demande** de celui-ci ou de son mandataire.

En matière de facture d'acompte et de décompte, imposer une première page identique pour tous les fournisseurs. Cette première page reprend les données essentielles en matière de tarif, de montants et de situation de compte. Les modèles de facture devront être soumis à la CREG pour approbation et feront l'objet d'une publication sur le site internet de la CREG.

## **EN CONCLUSION**

---

**Nous tenons à réaffirmer que la question sociale de l'Energie ne se réduit pas à l'utilisation rationnelle de l'énergie par les publics dits défavorisés.**

**Nous rappelons les propositions de la CGEE en matière:**

- **de retour des clients domestiques dans le giron du fournisseur public exclusif,**
- **d'instauration d'une tarification solidaire et progressive** ou toutes autres solutions alternatives favorisant au maximum la cohésion sociale entre les usagers domestiques,
- **de mise en œuvre d'une tarification la plus sociale et la plus respectueuse de l'environnement possible.**

# CHAPITRE II

---

## Revendications en matière d'eau

Les autorités régionales ont beaucoup de pouvoir en la matière mais **les autorités fédérales sont toutefois compétentes concernant la coopération au développement et la solidarité Nord-Sud en matière d'eau. Le ministre fédéral compétent doit également approuver les hausses de prix.** Le gouvernement peut aussi organiser **la concertation entre les Régions** afin d'assurer une **gestion cohérente des bassins et des nappes** et une **collaboration** entre elles pour **harmoniser** au maximum **les bonnes pratiques** et **gérer** au mieux les **aspects transversaux**.

Nous demandons donc au Gouvernement bruxellois éventuellement en concertation avec le gouvernement fédéral et les autres Régions de :

**1. Poursuivre et d'améliorer ses politiques garantissant à chacun un accès effectif à une quantité suffisante d'eau indépendamment de ses revenus** par des mesures comme le fonds de l'eau, l'interdiction de procéder à des coupures de fourniture d'eau sans décision judiciaire, l'interdiction de procéder à des coupures pendant les périodes estivales et hivernales ainsi que la tarification solidaire et progressive.

**2. Evaluer en profondeur la situation de l'application sur le terrain de la tarification sociale et progressive compte tenu de l'absence de compteurs individuels** reliés directement à HYDROBRU dans de nombreux logements, de l'impossibilité d'en placer dans de nombreux logements anciens, de la difficulté pour de nombreux gestionnaires de répartir correctement la facture globale d'HYDROBRU entre tous les logements sur base du relevé de la consommation du compteur de passage et de la composition des différents ménages.

**3. Régler le problème juridique posé par un arrêté du Gouvernement bruxellois** du 26 septembre 1996 (modifié en février 2004) organisant la location des habitations gérées par la SLRB et par les SISF.

*Cet arrêté impose aux gestionnaires publics d'immeubles à appartements multiples munis d'un seul compteur de répartir les frais relatifs à la consommation d'eau comme suit (article 29 § 2) : 80% sont répartis sur base de la superficie des logements et 20% sont répartis de manière égale entre le nombre de logements. Cet arrêté interdit donc au gestionnaire de pratiquer la tarification solidaire sur base du relevé de la consommation du compteur de passage et de la composition des différents ménages.*

**4. Faire en sorte que le Conseil de l'Eau en voie de création devienne une concertation régionale** réunissant les CPAS, les communes, tous les services sociaux et les acteurs concernés sur le modèle des coordinations locales organisées et subsidiées par la COCOM.

Il pourrait par exemple :

- **rechercher des solutions** pour l'application de la tarification solidaire **dans les logements sans compteurs individuels d'HYDROBRU,**
- **étudier** comment mieux tenir compte de **la composition réelle des ménages,**
- **améliorer** les relations avec HYDROBRU,
- **régler concrètement** la question **des plans de paiement** et de l'élaboration **des factures intermédiaires,**
- **améliorer les relations entre propriétaires et locataires en matière d'eau** et négocier des règles à intégrer dans les législations concernant les relations entre propriétaires et locataires tant des logements privés que publics.
- étudier la mise en place d'un **limiteur de débit** permettant une **fourniture suffisante** en eau des ménages à la place de la coupure d'eau en cas de non-paiement.

**5.** Mettre en place **des dispositifs comparables à ce qui existe pour l'énergie afin de favoriser l'utilisation rationnelle de l'eau** et le **bon état des installations** mais en privilégiant les solutions collectives et accessibles également aux locataires et aux publics défavorisés.

**6.** **Réfléchir avec les autres régions et l'Etat fédéral à l'instauration de tarifs sociaux pour l'eau en veillant à ce qu'ils soient basés principalement sur des critères de revenus,** les mêmes pour tous sur **l'ensemble de la Belgique** (le tarif de la société qui pratique le prix le plus bas) et dont la différence de prix serait payée au distributeur par **un fonds national** alimenté par les cotisations de l'ensemble des sociétés de distribution de façon équitable tenant compte de leurs recettes et de leurs dépenses justifiées et contrôlées.

**7.** Poursuivre **son intervention financière dans le coût de l'eau par la fiscalité** tenant compte de l'augmentation des frais occasionnés par l'épuration des eaux, le renouvellement de l'égouttage, la généralisation des compteurs individuels, ... et cela malgré une interprétation possible des directives européennes concernant le « coût vérité ».

**8.** **Mettre à charge de son propre budget et de la fiscalité générale** les coûts engendrés par les matières non liées à la gestion de l'eau au sens strict et demander à l'état fédéral et aux autres régions de faire de même pour les matières les concernant.

**9.** Demander au gouvernement fédéral d'appliquer le **taux minimal de TVA (6%) à toutes les dépenses ressortissant de la gestion de l'eau au sens large** comme l'épuration des eaux, la construction d'égouts.

**10.** Maintenir avec l'état fédéral et les autres régions **le caractère public du secteur de l'eau dans sa totalité** y compris le **financement des investissements** et **s'opposer à toute velléité de l'AGCS ou de la Communauté européenne en la matière** sous prétexte par exemple de lutter contre les effets des changements climatiques.

**11. Examiner favorablement** avec l'Etat fédéral et les autres régions notamment les conclusions de la réunion à Bruxelles de l'Association Mondiale des Élus et des Citoyens de l'Eau ainsi que des Etats Généraux de l'Eau à Bruxelles.

Le cas échéant **favoriser** ou poursuivre la **mise en œuvre de revendications** comme:

- la **reconnaissance de l'accès à l'eau** comme un **droit universel, indivisible** et imprescriptible aux **niveaux national** (en l'inscrivant dans la Constitution belge) et **international** (que l'on n'a pas pu obtenir à l'occasion du 60ème anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'Homme),
- la **collaboration entre opérateurs publics belges et étrangers,**
- la **rationalisation des intercommunales,**
- l'uniformisation ou en tout cas **l'harmonisation du prix de l'eau dans les communes,**
- **l'instauration** d'un prélèvement d'une **taxe de solidarité minime** sur le tarif de l'eau et/ou sur les **dividendes des actionnaires** afin de mener des **projets de solidarité** dans les pays les plus pauvres favorisant l'accès à l'eau potable des populations démunies.

**12. Instaurer un régulateur de l'eau qui contrôle le secteur de l'eau et qui remette des avis sur l'exécution de la politique de l'eau.**

**17.03.2015**



# ANNEXE I : Charte de la CGEE



COORDINATION  
GAZ-ELECTRICITE-EAU  
BRUXELLES

Chaussée de Wavre 1425  
1160 Bruxelles  
Tél. 02 673 43 31

## CHARTRE DE LA COORDINATION GAZ-ÉLECTRICITÉ-EAU

### *I Droit à l'énergie et à l'eau*

1. Conformément aux principes du respect de la dignité humaine, toute personne a droit à disposer pour son usage domestique des biens primaires, tels que l'eau, le gaz et l'électricité, nécessaires à la satisfaction de ses besoins vitaux comme à sa participation à la vie en société.

2. L'accès effectif à ces énergies est la manifestation de ce droit.

Dès lors, une fourniture énergétique de qualité, à un prix abordable, distribuée de façon continue et de manière équitable, est un objectif à atteindre impérativement dans le cadre d'une société soucieuse d'une répartition plus juste des biens, notamment de ceux ayant une fonction collective.

3. La fourniture d'énergie est une fonction de service public.

En tant que telle, elle doit être réglée par la puissance publique en tenant compte des principes énoncés précédemment, sans discrimination des conditions sociales ou de la situation de famille des usagers.

Toute exigence particulière, telle que inscription au registre de la population, caution spéciale, ou autre du même genre est incompatible avec ces principes.

4. L'interruption unilatérale des fournitures est réputée illégale, sauf pour raison de sécurité.

Les sanctions pour cause d'abus avéré doivent être encadrées légalement. Nul ne peut se substituer au législateur en la matière. L'application des sanctions, lorsqu'elle devient indispensable dans les cas définis précisément, ne peut jamais être le fait des travailleurs sociaux amenés par leur fonction à aider les personnes en difficulté.

5. Aucune coupure de gaz et d'électricité ne peut intervenir durant la période des froids; en Région de Bruxelles-Capitale, pour le gaz, la période d'interdiction est actuellement fixée du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars.

6. L'eau est un bien vital: aucun logement habité et assimilé (hôpitaux, crèches, ...) ne peut en aucun cas en être privé.

### *II Tarification des fournitures en Gaz, Electricité et Eau*

1. La tarification en gaz et en électricité doit:

- permettre à tous les usagers - y compris chaque membre d'un ménage - l'accès à l'approvisionnement énergétique, suivant le principe énoncé au point I/1.

- orienter les consommateurs vers une utilisation rationnelle de l'énergie, compatible avec le maintien d'une qualité de vie.

---

Avec le soutien du Secrétariat d'Etat à l'Energie en R.B.C.-I.B.G.E.

2. Dans le cadre de la libéralisation, l'accès effectif pour tous à l'énergie est le mieux garanti par le maintien des usagers domestiques au sein d'un **opérateur public exclusif** intermédiaire entre les consommateurs et le marché. Cet opérateur devrait mettre en œuvre une **tarification solidaire et progressive**<sup>1</sup>.

3. L'énergie constitue un bien vital comme l'eau. Aussi le taux minimal de TVA (6%), appliqué actuellement à l'eau, devrait l'être également pour l'usage domestique du gaz et de l'électricité. Les législations devraient être modifiées en ce sens<sup>2</sup>.

4. Les recherches à propos des modalités d'application d'un tarif solidaire de l'eau doivent être poursuivies activement.

### *III Logement et équipement en Gaz, Electricité et Eau*

1. Toute personne a droit à un logement qui permette en toute sécurité une utilisation rationnelle des énergies et de l'eau.

2. Aucun logement ne peut être mis en location s'il ne dispose au préalable d'équipements de base en bon état de fonctionnement permettant ces diverses consommations.

Des dispositions légales contraignantes doivent y veiller.

### *IV Information*

1. Tout consommateur a droit à toutes les informations régulières, claires et complètes, en vue d'une meilleure utilisation des énergies et de l'eau. Dans le cadre de la libéralisation du marché de l'électricité (prévue en Région de Bruxelles-Capitale pour 2007), ces informations revêtent une importance toute particulière pour le client appelé à effectuer un choix judicieux de fournisseur d'énergie.

2. A cet effet, les pouvoirs publics sont tenus de veiller:

- à la mise à disposition du consommateur de ces informations;

- à la diffusion régulière par les organismes compétents de toutes les statistiques relatives à la consommation en gaz, électricité et eau ainsi qu'à tous les problèmes qui s'y rapportent (tels que coupures, limiteurs de puissance, compteurs à budget, plans de paiement, obligations de service public (O.S.P.), etc.).

à Bruxelles, septembre 2003

---

<sup>1</sup> Une telle tarification, tout en favorisant le développement durable, ferait bénéficier une grande majorité de consommateurs d'un accès à une quantité raisonnable d'énergie à un prix supportable. Des mesures sociales spécifiques, financées par la collectivité, s'ajouteraient pour rencontrer les situations des consommateurs en difficultés non couvertes par la tarification solidaire et progressive.

<sup>2</sup> La perte de recettes fiscales pour l'Etat devrait être compensée notamment par d'autres mesures fiscales telles que la cotisation sociale généralisée (C.S.G.) ou des mesures fiscales favorisant le respect de l'environnement.

## **La Coordination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles (CGEE)**

Depuis plus de 30 ans ce réseau pluraliste regroupe des organisations sociales comme les Equipes Populaires de Bruxelles, le MOC de Bruxelles, le Forum Bruxellois de Lutte contre la Pauvreté, le Collectif Solidarité contre l'Exclusion, Convivences, la Fédération des Services Sociaux (FdSS), Espace Social Télé-Service (ESTS), le Service Social de Quartier 1030 et des personnes agissant à titre privé : syndicalistes, membres de mouvements sociaux, de partis politiques, mandataires communaux et de CPAS.

Cette association de fait agissant comme un groupe de lobby politique lutte pour que chacun ait un accès effectif au gaz, à l'électricité et à l'eau quel que soit le montant de ses revenus par des solutions collectives.

La CGEE a créé et soutient le Réseau de Vigilance regroupant des travailleurs des services sociaux des CPAS et des services privés qui se réunissent pour partager sur leur métier et utiliser au mieux les législations afin de répondre aux problèmes des gens et voir comment on pourrait améliorer les choses.

Elle siège au Conseil Général de la CREG et au Conseil des Usagers en matière de gaz et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Elle a contribué avec la CSC et la FGTB de Bruxelles à la création par le Collectif Solidarité contre l'Exclusion d'Infor Gaz Elec un service qui accompagne les gens dans le choix d'un bon fournisseur et en soutient les activités.

**Coordination Gaz-Electricité-Eau (CGEE) : Rue du Grand-duc, 58 – 1040 Bruxelles**

**Personne de contact :**

**Claude ADRIAENSSENS**

**GSM : 0473/56.72.30**

**E-mail : [claude.adriaenssens@asbl-csce.be](mailto:claude.adriaenssens@asbl-csce.be)**