

Observations portant sur le

PROJET D'AVIS D'INITIATIVE (BRUGEL-AVIS20210824-328)

Relatif à l'application par le gestionnaire du réseau de distribution et de transport du régime d'indemnisation prévu au chapitre VIIbis des ordonnances électricité et gaz

Nous saluons la pertinence de cet avis d'initiative du point de vue de la lutte contre le non-recours aux droits, question qui nous tient particulièrement à cœur. Nous soutenons dès lors les avancées proposées visant à rendre plus facile et à automatiser davantage l'accès aux indemnisations prévues dans les ordonnances, notamment à travers une indemnisation automatique pour les coupures de plus de six heures ainsi que le renforcement de la responsabilité objective à charge du GRD dans certaines circonstances.

Nous sommes interpellés par l'analyse quantitative développée aux pages 8 à 11 portant sur la faible quantité d'indemnisations octroyées sous le régime actuel et la méconnaissance de ces mécanismes par une grande partie de la population bruxelloise. Ces constats rejoignent notre expérience de terrain, où nous observons que les travailleurs sociaux et les URD mobilisent assez peu ce mécanisme d'indemnisation, soit par méconnaissance ou de par la complexité de la procédure.

Nos observations ci-dessous n'ont pas vocation à constituer une analyse juridique des modifications proposées par Brugel et ont pour prémisses la validité juridique d'un tel régime d'indemnisation.

Remarques générales :

Nous tenons à attirer l'attention sur les risques d'une automatisation complète et rappelons que, en parallèle avec une plus grande automaticité, des voies alternatives doivent être prévues précisément pour les cas où cette automaticité ne sera pleinement effective pour des raisons diverses. Ainsi, un URD qui a droit à une indemnisation mais qui ne la reçoit pas de façon automatique doit toujours pouvoir la demander "manuellement" auprès du GRD.

Par ailleurs, nous regrettons que l'analyse ne porte que sur les indemnisations à la charge du GRD et qu'elle exclut celles à la charge du fournisseur (à savoir celles visées aux articles 32 septies et octies de l'Ordonnance électricité et aux articles 24 sexies et septies de l'Ordonnance gaz). Cela ne permet pas d'avoir une vision d'ensemble sur la manière dont ces demandes d'indemnisation sont mobilisées par les URD. A notre avis, les propositions d'automatisation et d'amélioration formulées par Brugel dans cet avis devraient être étendues aussi aux indemnisations dues par les fournisseurs.

Remarques spécifiques :

- Page 12, avant-dernier paragraphe : Il serait utile de mentionner, sur le formulaire de demande d'indemnisation, qu'un recours contre une réponse négative du GRD (ou du fournisseur, le cas échéant) reste toujours possible auprès du Service des litiges de Brugel, avec un bref aperçu des voies disponibles pour introduire un tel recours.
- Page 13, point relatif à la communication : Il serait intéressant de s'inspirer des modalités de communication déployées par la CWaPE à cet égard sur leur site web, qui offrent une information simplifiée et compréhensible, assortie d'exemples facilement accessibles¹. De plus, il nous paraîtrait utile de communiquer explicitement sur la possibilité de recours auprès du Service des litiges de Brugel en cas de refus de l'indemnisation par le GRD ou par le fournisseur.
- Page 14, points relatifs à l'information et à la motivation : Comme évoqué au point précédent, nous soulignons que la communication doit être améliorée afin de rendre les possibilités d'indemnisation plus visibles pour le plus grand nombre possible d'utilisateurs et de travailleurs sociaux.

Dans ce sens, une ligne du temps de la procédure (y compris avec la possibilité de recours auprès du Service des litiges) peut s'avérer un bon outil visuel pour rendre ce mécanisme plus compréhensible, de même par rapport aux indemnisations à la charge du fournisseur.

Lorsqu'il y a des perturbations (interruptions de fourniture, etc.), la communication y afférente devrait être assortie d'une mention sur la possibilité d'introduire une demande d'indemnisation si les conditions nécessaires sont remplies. Même dans le cas d'une pleine automaticité, celle-ci étant rarement parfaite, une communication resterait sans doute utile pour lutter contre le non-recours.

- Page 20, paragraphe 1 : Quant à une indemnisation à la charge du GRD par l'intermédiaire du fournisseur, plusieurs questions se posent :
 - *Quid* en cas d'un compteur desservant plusieurs appartements (compteur collectif) ? Est-ce que l'indemnisation sera versée exclusivement au titulaire du contrat ? Comment ce cas de figure est-il à présent traité par le GRD ?
 - Comment le paiement sera-t-il affecté au compte du client ? Nous envisageons deux possibilités :
 - Si l'indemnisation est directement remboursée au client, *quid* des éventuels arriérés ou impayés ? S'agirait-il d'une compensation purement comptable ?
 - Si le montant de cette indemnisation est déduit lors de la facture annuelle ou de clôture, quel impact éventuel aurait-il sur les acomptes suivants ?

¹ Voir le lien suivant : <https://www.cwape.be/srme/indemnisations>.

- Nous proposons d'étudier la possibilité suivante : envoi d'un courrier du GRD aux URD pour demander leur numéro de compte et verser directement l'indemnisation et, uniquement en l'absence de réponse dans un délai raisonnable, indemnisation via le fournisseur.
- Page 20, paragraphe 5 : L'idée qu'une partie des coûts liés à l'indemnisation automatique pourrait être répercutée dans les tarifs nous semble inadmissible. Les URD ne doivent pas contribuer au risque d'un événement exceptionnel, qui devrait par contre être assumé par le GRD par le biais d'une assurance adéquate dont le coût est assumé par le GRD lui-même.
- Page 20, point 3.2.2.2 : Il serait pertinent d'indiquer clairement si cette indemnisation est cumulable avec l'indemnisation prévue à l'article 32 bis. Si c'est effectivement le cas, les URD devraient en être avertis lors de toute communication relative à une indemnisation automatique.