

Observations portant sur les

CONDITIONS GÉNÉRALES ADOPTÉES PAR SIBELGA

dans le cadre de la consultation publique lancée par Brugel le 13 juin 2022

Nous saluons la volonté de Sibelga d'établir des conditions générales portant, d'une part, sur la fourniture de travaux, services ou fournitures et, d'autre part, sur la fourniture de gaz ou d'électricité en tant que fournisseur de dernier ressort. L'objectif énoncé d'« *encadrer les relations entre le GRD et les utilisateurs du réseau de distribution ainsi que de réglementer la fourniture des clients protégés par Sibelga* » nous semble essentiel, notamment du point de vue de la sécurité juridique et de la nécessaire protection des droits des utilisateurs considérés comme étant vulnérables par le cadre législatif (voir ordonnance du 17 mars 2022).

Vu nos missions et notre public cible, nos observations ci-dessous porteront uniquement sur les conditions générales de fourniture de gaz ou d'électricité par Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort, et non pas sur les conditions générales applicables aux travaux, services ou fournitures réalisés par Sibelga.

Remarques générales :

Premièrement, nous attirons l'attention de Sibelga et de Brugel sur le fait que ces conditions générales ne sont pas très détaillées ni exhaustives du point de vue juridique et, en même temps, elles ne sont pas non plus très claires ni pédagogiques pour les utilisateurs. Nous suggérons plutôt la rédaction de deux documents distincts : un document juridique plus détaillé et un document en langage simplifié reprenant les contenus principaux des conditions générales de manière accessible et compréhensible, surtout par rapport aux éléments qui ont directement trait à la relation entre utilisateurs et GRD.

Deuxièmement, nous regrettons le manque de références actualisées aux nouveautés introduites par l'ordonnance du 17 mars 2022, notamment l'automatisation du statut de client protégé et la fourniture garantie. Au lieu de prévoir une référence générale vers les dispositions légales et réglementaires, il aurait été préférable de rédiger ces conditions générales en intégrant pleinement dans le texte ces nouvelles mesures de protection, de façon à en donner un aperçu clair aux utilisateurs, surtout les utilisateurs vulnérables qui se trouveront plus souvent fournis par le fournisseur de dernier ressort.

Remarques spécifiques sur les différentes sections :

- **Déménagement** : dans un but pédagogique, une brève référence pourrait être ajoutée sur le fait que ce point s'applique uniquement aux déménagements qui ont lieu au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, et que les autres régions offrent des protections et des statuts différents.

- **Durée de la fourniture** : ce point ne nous semble pas être libellé clairement. Il faudrait préciser au moins que : « *La suspension du contrat de fourniture prend fin lorsque le client a remboursé la totalité de sa dette au fournisseur commercial en respectant le plan d'apurement ...* » et détailler ce que Sibelga entend ici par « respecter » le plan d'apurement (p. ex. nombre précis d'échéances successives ou totales qui doivent être honorées et sur quelle période de référence). Il en va de même pour le cas où l'utilisateur est fourni par Sibelga dans le cadre de la fourniture garantie. Cela permettrait à l'utilisateur d'avoir plus de certitude quant à l'impact d'un éventuel retard de paiement.

Quant au statut de client protégé, d'autres situations de perte de ce statut devraient être évoquées explicitement, notamment quand la personne ne rentre plus dans les conditions d'octroi ou quand la durée maximale du statut est atteinte. Par ailleurs, une mention claire pourrait être ajoutée sur le fait que, une fois que la suspension du contrat de fourniture prend fin et que l'utilisateur revient chez son fournisseur commercial, le prix ne sera plus le même que celui repris dans le contrat de fourniture. Cela permettrait aux utilisateurs de mieux comprendre les conséquences de la fin du statut de client protégé.

Enfin, la dernière mouture de cette section (« *Cette fourniture peut également prendre fin lorsqu'un nouveau contrat de fourniture est conclu avec un fournisseur commercial* ») ne semble pas concerner que les clients hivernaux. Le fait de l'avoir mise en dernier alinéa séparé du reste donne l'impression qu'elle s'applique aussi aux clients protégés.

- **Prix de la fourniture** : une référence claire qui précise qu'il s'agit du tarif social serait souhaitable.
- **Facturation** : la référence à une tarification « forfaitaire » n'est pas correcte et mène à confusion : la tarification est basée sur une consommation réelle, le paiement d'acomptes et une facture de régularisation ou de clôture. Le terme « forfaitaire » peut induire l'utilisateur à comprendre qu'il s'agit d'un forfait indépendant de sa consommation et va à l'encontre de toute la terminologie communément établie en matière de charges et de facturation de l'énergie.
- **Règlement des litiges** : la référence « *À défaut de règlement amiable ou en cas d'échec de celui-ci, les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents* » devrait être complétée en spécifiant que le tribunal compétent est le juge de paix du lieu où réside l'utilisateur quel que soit le montant réclamé, ainsi que le Tribunal de première instance en procédure d'appel.