

Nouvelles ordonnances Gaz-Electricité : ce qui change

Le 23 juillet dernier, une ordonnance a été adoptée par le Parlement bruxellois et est entrée en vigueur le 30 septembre 2018. Cette ordonnance modifie les ordonnances organisant les marchés bruxellois du gaz et de l'électricité¹. On y retrouve donc des règles générales de fonctionnement mais aussi, ce qui fait ici l'objet de toute notre attention, de nombreuses mesures protégeant les consommateurs vulnérables.

Nous relevons et expliquons dans la fiche ci-dessous les principales modifications apportées par l'ordonnance, en lien avec les pratiques du travail social dans le secteur de l'énergie. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des modifications. L'analyse reste évidemment théorique et nous resterons attentifs aux applications des nouvelles mesures sur le terrain.

Avertissement préliminaire : Afin de ne pas alourdir le texte, nous y faisons référence uniquement aux articles de l'Ordonnance électricité. L'Ordonnance gaz suit la même structure mais les numéros d'articles sont légèrement décalés.

Les textes « coordonnés » (càd les textes intégrant toutes les modifications) des ordonnances sont déjà disponibles sur le site officiel du SPF Justice :

Ordonnance Electricité :

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi∓cn=2001071901

Ordonnance Gaz :

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2004040150∓table_name=loi

Mesures sociales et protection du consommateur

a. Statut de client protégé et limiteur de puissance (articles 25septies, 25octies)

Le statut de client protégé a été modifié afin de le rendre plus attractif. Ainsi, **ont été supprimés**, le **placement automatique d'un limiteur de puissance** pour les clients protégés et **l'application du tarif maximum** en cas de non-respect du plan de paiement auprès du fournisseur.

¹ Pour l'électricité : Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

Pour le gaz : Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

Ceci signifie que les limiteurs placés antérieurement chez des clients protégés vont être enlevés. A cet effet, Sibelga va organiser des rendez-vous pour enlever systématiquement les limiteurs placés.

Attention, il est important de sensibiliser les bénéficiaires des services sociaux à la nécessité d'être présents pour ces RDV.

En cas de non-respect d'un plan de paiement auprès du fournisseur pendant plus de 6 mois, le placement du limiteur subsiste mais le tarif maximum ne sera plus appliqué. Ce n'est que lorsque le client protégé aura respecté son plan de paiement pendant 6 mois consécutifs après le placement du limiteur qu'il pourra demander son retrait auprès du fournisseur.

Au niveau du statut de client protégé, les Ordonnances prévoient désormais que le fournisseur de dernier ressort ne peut exiger du client la preuve qu'il réunit toujours les conditions d'octroi de ce statut qu'une fois par an (maximum).

Le placement d'un limiteur de puissance reste possible pour les clients (non protégés) en défaut de paiement (article 25sexies, §3).

Le tarif social a été adapté. Il s'agit d'une petite rectification pour que le tarif social régional soit identique au tarif social fédéral.

Le CPAS peut demander la rehausse de la puissance du limiteur dans un nouveau cas, qui s'ajoute à ceux existants (système de chauffage, de cuisson des aliments, approvisionnement en eau chaude sanitaire, appareillages de santé ou d'assistance aux personnes) : un **système de ventilation mécanique contrôlée (VMC)** (article 25sexies, §5).

b. Définition du plan de paiement raisonnable (article 25sexies)

Le **caractère raisonnable d'un plan de paiement** doit s'apprécier en fonction de l'équilibre qu'il établit entre l'intérêt du fournisseur (obtenir le remboursement de sa dette dans un délai raisonnable) et celui du client (apurer sa dette dans un délai adapté à sa situation financière).

Il est désormais fait référence explicitement à la dignité humaine pour définir le caractère raisonnable du plan : **le plan de paiement n'est pas considéré comme raisonnable s'il empêche le ménage de vivre dans des conditions qui respectent la dignité humaine.**

Le plan de paiement qui a fait l'objet d'un accord entre les parties doit d'office être notifié au client **par écrit**.

Le plan de paiement devra comprendre des informations minimales (à définir par Brugel).

L'ordonnance prévoit que, lorsque le fournisseur informe le client de son intention de prévenir le CPAS, il est précisé que c'est notamment pour lui permettre de bénéficier de son assistance pour négocier le plan de paiement.

c. Déménagement/MOZA (articles 25sexies, §4 et 25decies)

En l'absence de relevé d'index contradictoire, le GRD peut prendre en considération l'index fourni par le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son arrivée sur les lieux.

Attention, la mise en œuvre de cette mesure paraît complexe et porteuse de risques pour l'utilisateur. Le relevé contradictoire reste la solution optimale pour établir un index non contestable.

Il est désormais prévu que le GRD réalise une « courte enquête » sur place lorsqu'il est chargé de procéder à une coupure non consécutive à un jugement (modalités à définir par Brugel et Sibelga) (article 25sexies, §4).

Concernant la portabilité des contrats, les ménages ne doivent plus demander le maintien de leurs contrats en cas de déménagement au sein de la Région de Bruxelles-Capitale. En principe, les contrats sont maintenus sauf impossibilité technique.

d. Coupures après un jugement – coupures en période hivernale (article 25octies, §§5 et 6)

La coupure chez un ménage domicilié à une adresse de consommation ne peut être effectuée qu'après l'expiration d'un délai d'un mois suivant :

- d'une part, la signification au ménage du jugement de résolution
- ET (nouveau !) d'autre part, **la communication par écrit** ou par voie électronique au CPAS de sa décision de procéder à la coupure en exécution de ce jugement.

Ces deux conditions sont cumulatives (« et ») et doivent donc être remplies pour que la coupure soit valablement effectuée.

Pendant la période hivernale (du 1^{er} octobre au 31 mars), la coupure d'un ménage suite à un jugement reste interdite. Il est désormais également **interdit de couper un ménage dont le contrat arrive à terme durant la période hivernale**. Dans le cas d'une fin de contrat, le ménage reste approvisionné en énergie, durant la période hivernale, par le fournisseur de dernier ressort, au tarif social. A l'expiration de la période hivernale, la demande de coupure pourra être exécutée, sauf si le ménage dispose entre-temps d'un contrat de fourniture avec un autre fournisseur.

e. Indemnisation (articles 32 bis à octies)

En cas de placement indu d'un limiteur de puissance, une indemnité peut désormais être demandée (article 32septies, §1bis). Elle s'élève à 75€/jour avec un maximum de 1125€.

Pour toutes les demandes d'indemnisation, le délai pour introduire une demande passe de 30 à 60 jours.

f. Désencadrement de la caution/garantie (article 25ter)

Lorsqu'un client veut retourner chez un fournisseur auprès duquel il a déjà une dette, le fournisseur a toujours la possibilité de demander une caution MAIS ce processus n'est plus cadré (au niveau des montants max, etc.). Par ailleurs, le fournisseur peut également toujours refuser de faire offre.

g. Cession de créance (article 25sexies)

Les Ordonnances posent désormais **un cadre minimum pour les cas où le fournisseur cède sa créance**. Le client doit en être averti et la société qui reprend la créance est tenue par les mêmes obligations que le fournisseur initial.

Ainsi, en cas de cession de créance par le fournisseur :

- la cession n'est opposable au débiteur cédé (càd au client) qu'à partir du moment où elle a lui été notifiée par lettre recommandée ou qu'elle a été reconnue par celui-ci. Dans le cas de l'introduction d'une procédure judiciaire, la notification doit intervenir deux mois avant que le cessionnaire (càd la société qui a repris la créance) ne puisse entamer une procédure judiciaire contre lui ;
- le cessionnaire reste tenu par les mêmes obligations que le cédant (càd le fournisseur) y compris celles imposées dans les ordonnances et dans les articles 591, 215° et 628, 25° du Code judiciaire ;
- le cessionnaire reste tenu de ses obligations d'informations tant vis-à-vis du cédant que vis-à-vis du client final.

h. Informations reprises sur les contrats et factures (articles 25undecies et quattuodecies) – Modalités de communication (article 32decies)

Chaque facture, rappel ou mise en demeure doit comprendre un **décompte précis et détaillé de tous les montants réclamés**, en ce compris les frais forfaitaires de rappel et de mise en demeure. Ces mêmes documents devront reprendre les coordonnées d'Infor Gaz Elec.

Les documents (sauf ceux pour lesquels les textes imposent un recommandé) **pourront désormais être communiqués aux clients par voie électronique**, sauf désaccord exprès de leur part.

Cela signifie que si le client ne s'oppose pas explicitement aux communications par voie électronique, il recevra par ce biais les rappels, accusés de réception, ainsi que toutes les communications, notifications et échanges d'informations prévus par les ordonnances.

Modifications diverses

a. Tarifs applicables en cas de consommation sans contrat (article 9 quinquies, 17°)

Quand les services du GRD sont fournis sans base contractuelle, légale ou réglementaire, les tarifs supportés par les clients finals sont adaptés au cas concret. Le caractère adapté du tarif s'apprécie, au cas par cas en fonction des situations définies dans le règlement technique, en tenant compte des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la prestation de ces services. Lorsqu'il ressort de ces éléments que le client final a bénéficié de ceux-ci sans base contractuelle, légale ou réglementaire de manière intentionnelle ou déloyale, un prix majoré peut être appliqué à ces services.

Les ordonnances introduisent ici **une notion de bonne foi** que l'on ne retrouve pas dans le Règlement technique. Ainsi, le tarif majoré ne peut être appliqué que si le consommateur a bénéficié de la consommation sans contrat de manière intentionnelle ou déloyale.

b. Elargissement des compétences du Service des litiges de Brugel (article 30novies)

Le **Service des litiges statue désormais également sur les plaintes concernant le MIG** en vigueur (étonnamment, le Règlement technique n'est pas visé). Auparavant, il était spécifié que le Service des litiges ne pouvait connaître des plaintes portant sur les droits civils. Cette partie de phrase a été supprimée, ce qui signifie que le Service des litiges pourrait traiter de telles plaintes.

Un recours contre les décisions du Service des litiges est maintenant ouvert auprès du Tribunal de première instance de Bruxelles.

Le Service des litiges peut partager son expertise avec les Cours et tribunaux.

c. Obligation de transmission des conditions générales à Brugel (article 25ter)

Les fournisseurs ont l'obligation de notifier à Brugel les conditions générales de tous leurs contrats, ainsi que leurs modifications afin d'en contrôler la conformité avec la législation bruxelloise. En cas de non-transmission desdits documents, des sanctions sont prévues (modalités à définir par le Gouvernement).

d. Version vulgarisée des Règlements techniques (article 9 ter)

Obligation de publication d'une **version vulgarisée** de règlements techniques par Brugel et Sibelga (But: rendre ces règles plus accessibles).

e. Suppression de l'obligation d'avoir un guichet physique pour les fournisseurs de plus de 10.000 points de fourniture (article 25quatordecies, §5 supprimé)