

Table des matières

Compteurs communicants :	1
Notre position	1
Nos propositions concrètes de modification de l'ordonnance « électricité » sur les compteurs communicants	2
Protection sociale	3
Notre position	3
Nos propositions concrètes de modifications des ordonnances	3
Acteurs du marché	3
Limitations des frais.....	4
Plan de paiement.....	5
Limiteur de puissance.....	6
Client protégé.....	6
Fin de contrat	8
Obligation des fournisseurs.....	9
Déménagement.....	10
Nos questions diverses	11

Compteurs communicants :

Notre position

Si nous identifions bien l'intérêt d'équiper certaines catégories de consommateurs d'électricité (tels que les industriels, les prosumers et les propriétaires de voitures électriques) et les avantages de la transmission exacte et régulière des index (qui éviterait ainsi les erreurs administratives régularisées tardivement), nous restons par contre sceptiques quant à la pertinence du compteur communicant pour les autres profils de consommateurs.

Nous portons l'intime conviction que le déploiement des compteurs communicants fait peser un risque sur les ménages, et particulièrement les ménages en situation de précarité, quant à l'accès durable et effectif à l'électricité. Les gains espérés ne concernent qu'une infime partie des ménages bruxellois tandis que les coûts seront supportés par tous. Le potentiel de flexibilité pratiquement nul du secteur résidentiel bruxellois et le profil socio-économique des ménages rendent caduques les hypothèses de gains présumés. Les conséquences néfastes affecteront plus sévèrement les ménages précarisés et accentueront encore les inégalités déjà présentes sur le marché de l'électricité. A titre exemplatif, les ménages fragilisés ne bénéficieront pas des meilleures offres (grilles tarifaires trop complexes), et seront sanctionnés s'ils ne réagissent pas au signal prix (alors que les ménages aisés seront probablement mieux équipés en domotique par exemple pour y répondre). Nous craignons que le compteur, à la base simple outil de comptage, ne devienne facteur de discrimination et d'exclusion.

Nous appelons également à la plus grande vigilance envers le choix du système d'opt-in/opt-out. Certes, un système d'opt-out (généralisé) permet aux utilisateurs résolus à s'opposer aux fonctionnalités communicantes de leur compteur de le faire mais, pour les autres, par contre, « qui ne dit mot consent ». L'activation de ces fonctionnalités n'est pourtant pas anodine puisqu'elle propulse

le consommateur dans un marché vraisemblablement plus complexe et autorise les opérations à distance sur son compteur (limitation, coupure, ...). Un choix par défaut, et donc par définition « passif », probablement non éclairé voire contraire à la volonté, peut-il vraiment répondre à l'ambition majeure des compteurs communicants qui est de rendre le consommateur « actif » ? La dérive technocratique atteint l'apogée du « paternalisme dominant » lorsqu'elle affirme la nécessité technique de rendre le consommateur actif, et de le faire par la voie d'un choix passif.

Enfin, à ce jour, aucune étude qualitative sur l'impact qu'aurait le compteur communicant sur les différents segments de la population n'existe. Il serait, dès lors, pertinent d'approfondir la question et de s'inspirer, entre autres choses, des expériences réellement vécues par les ménages dans d'autres pays ayant déjà déployé cette technologie. Cela ne permettrait-il pas de mieux identifier les enjeux et écueils à éviter ? Un choix technologique n'est jamais sans conséquences sur la société dans laquelle il s'insère et exige, par là même, de prendre toutes les mesures de prudence disponibles.

Nos propositions concrètes de modification de l'ordonnance « électricité » sur les compteurs communicants

- **Art. 24 ter, §2** : suppression du 1^{er} alinéa. Le client final devrait pouvoir être en mesure de refuser l'installation ou le maintien d'un compteur communicant, sauf lorsque c'est techniquement nécessaire à la gestion du réseau (prosumer, voitures électriques, flexibilité).
- **Art. 24 ter, §2, al. 2** : le système d'opt-in devrait être généralisé à toutes les niches et clients.
- **Art. 24 ter, §2, al. 3** : si le système d'opt-in généralisé n'est pas préféré, il convient d'au moins préciser cet alinéa de la manière suivante : « *Pour les clients finals visés au § 1, alinéa 2, 1° à 4°, et 6°, le gestionnaire du réseau peut collecter des données personnelles à distance. Sur la base de critères objectifs et non discriminatoires soumis à Brugel, le gestionnaire du réseau peut poser des actes à distance afin d'assurer le fonctionnement sécurisé du réseau et son exploitation. Le client final peut toutefois s'opposer à la collecte de données personnelles à distance **ainsi qu'aux actes posés à distance.*** »
- **Art. 24 ter, §3** : ajout d'un alinéa. En cas de placement d'un compteur communicant chez un client final dit vulnérable, ce dernier doit bénéficier d'un dispositif de consultation de ses données gratuitement (en ce compris le matériel ad hoc tel qu'un smartphone, ordinateur et une connexion internet suffisante) ainsi que d'un accompagnement adéquat à l'utilisation d'une telle technologie.
- **Art. 24 ter, §7** : puisqu'il n'est plus à démontrer la violence des actes de limitation et de coupure à distance, nous proposons d'interdire cette possibilité et, par conséquent, d'adapter ce paragraphe. « *Le gestionnaire du réseau de distribution **ne peut en aucun cas, à distance, ouvrir, fermer ou limiter la puissance du compteur intelligent d'un client en défaut de paiement. Pour les autres clients finals, il ne peut ouvrir, fermer ou limiter la puissance du compteur à distance que** dans le strict respect des conditions et procédures fixées par le chapitre IVbis de la présente ordonnance ou en exécution de celui-ci et, s'agissant d'un client résidentiel, du Livre VI du Code de droit économique et de la protection de la vie privée. Le gestionnaire du réseau de distribution ne peut fermer ou limiter à distance un compteur intelligent que les jours ouvrables.* »

Protection sociale

Notre position

La Région de Bruxelles-Capitale possède différentes mesures, coulées dans les ordonnances de 2001 et 2004, qui ont pour objectif de protéger les consommateurs vulnérables sur le marché de l'énergie. Nous saluons les efforts entrepris par le Gouvernement pour améliorer la protection lors des dernières modifications de l'ordonnance: rendre le statut de client protégé plus attractif, protection contre la coupure en cas de fin de contrat lors de la période hivernale, etc.

Néanmoins, face aux assauts répétés de différents acteurs du marché à l'encontre de ce système de protection et face aux propositions récentes allant à l'encontre d'un maintien de la procédure de coupure en Justice de Paix¹, nous réaffirmons l'importance de maintenir et de renforcer les mesures existantes pour améliorer encore la protection des ménages les plus précaires.

Dans l'état actuel du marché, nous sommes particulièrement attachés à l'obligation de faire offre et aux contrats de trois ans, selon un principe de non-discrimination (principe qui devrait être renforcé - voir nos propositions ci-dessous-). Ces deux mesures de protection de tous les consommateurs permettent d'équilibrer *a minima* la relation entre le fournisseur et le consommateur. Il serait trop facile pour les fournisseurs de ne pas faire offre à certains segments de la population ou de mettre fin aux contrats après un an. Cela ne ferait qu'augmenter la pression sur le consommateur.

Nous exprimons notre vive inquiétude au regard de l'augmentation des coupures liées aux « ends of contract » et au détournement de la procédure MOZA. Sans création d'un fournisseur public exclusif, des personnes en RBC seront exposées à l'impossibilité de trouver un nouveau fournisseur commercial.

En outre, la Justice de Paix demeure la seule instance légitime pour décider de mettre fin à un contrat et autoriser la coupure. Le Juge de Paix est indépendant et ne se limite pas aux réglementations en matière d'énergie pour apprécier une situation et rendre ses décisions. De plus, il reste un Juge de proximité. Enfin, cette procédure s'inscrit dans un cadre qui est strictement régi par la loi.

Nos propositions concrètes de modifications des ordonnances

Acteurs du marché

- **Ajout d'un article** (art. 33 ter ?) :
- Dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits et de celle menée contre la précarité énergétique, nous proposons de reconnaître par ordonnance l'existence et la nécessité d'un centre d'appui et de formation en matière d'énergie et d'eau à destination des travailleurs de première ligne ainsi que de sensibilisation envers les autres acteurs du marché. Les mesures sociales établies par ordonnance ont pour but de combattre la précarité énergétique, or elles sont parfois méconnues ou incomprises par les travailleurs sociaux (ou travailleurs de première ligne), peu familiers avec ces matières. Une formation adéquate permettrait à l'ensemble des acteurs en contact avec des publics précarisés de détecter des situations de précarité énergétique et de les aborder efficacement. En outre, on le sait, le non-recours aux droits est à la fois cause et conséquence de la précarité énergétique. Afin d'enrayer ce phénomène, toutes les portes d'entrée permettant d'accéder à une aide doivent être ouvertes aux

¹ Notamment BRUGEL-ETUDE-20170310-18 (voir notre position à ce propos : <https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/R%C3%A9action-Etude-Juges-de-Paix-CASE-2017.pdf>)

ménages. Le CPAS est, certes, un acteur indispensable et nécessaire dans la chaîne d'aide mais ne peut représenter l'unique réponse à la diversité des besoins et des demandes, particulièrement quand on connaît les causes du non-recours (l'appréhension des usagers vis-à-vis de l'institution CPAS étant l'un des facteurs freinant la demande).

A l'instar de ce qui est en vigueur pour les Services de Médiation de Dettes, nous proposons au Gouvernement de développer un agrément spécifique, au bénéfice des services employant des travailleurs de première ligne ayant suivi une « formation labellisée » en matière d'énergie et d'eau, et ce afin d'assurer un niveau de connaissances suffisant et une cohérence dans les modalités d'aide proposées aux ménages. Le Centre d'Appui serait, dans ce cadre, l'organe compétent pour former et accompagner les travailleurs sociaux et autres travailleurs de première ligne (juristes au sein d'associations diverses, avocats « pro deo »,...) sur les questions relatives à l'énergie et à l'eau. Les formations dispensées seraient certifiantes, labellisées. Un organisme (Service social, Service de médiation de dettes, mutuelles, maisons médicales,...) employant entre un et trois travailleurs (chiffres à calibrer en fonction tant de la dimension de la structure que de la nécessité de garantir un « service continu » sur ces questions) ayant suivi ces formations pourrait alors se voir octroyer cet agrément et le faire valoir auprès des autres acteurs du marché (en négociant des plans de paiement ou octroyant le statut de client protégé par exemple).

Limitations des frais

- **Art. 25sexies, §2, al. 2 (Ordonnance Electricité) et 20quater, §1^{er},al.5 (Ordonnance Gaz) :** les ordonnances devraient clarifier la question de savoir si la clause pénale est incluse, ou pas, dans le plafond des 55 euros. De même, l'intérêt contractuel de retard pourrait être plafonné au taux légal, comme le prévoient les textes wallons (voir infra). Le texte est aujourd'hui libellé comme suit :

« Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :

1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros. Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation;

2° le solde restant dû;

3° le montant de l'intérêt contractuel de retard. »

La clause pénale n'étant pas reprise dans l'énumération, il subsiste un certain doute ou, en tout cas, une certaine liberté d'interprétation dans le chef des différents acteurs (parmi lesquels les juges) sur la question de savoir si la clause pénale doit – ou pas – être incluse dans le plafond.

Pour rappel, la Région wallonne a récemment adopté également un principe de plafonnement des frais de recouvrement. Les textes wallons sont libellés un peu différemment, l'AGW précise ceci :

« Art. 30ter. Le montant de la dette réclamée par le fournisseur au client dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non paiement ou dans le cadre du placement du compteur à budget ne peut pas excéder la somme des composantes suivantes :

1° le solde restant dû sur les factures échues;

- 2° l'éventuel montant de l'intérêt contractuel plafonné au taux légal;
- 3° les éventuels frais de recouvrement pour impayés plafonnés à 7,5 euros pour un courrier de rappel et 15 euros pour une lettre de mise en demeure. Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie. »

L'intérêt contractuel est plafonné au taux légal, ce qui n'est pas précisé dans les ordonnances bruxelloises, mais qui devrait utilement l'être.

Par ailleurs, la CWaPE a publié une ligne directrice relative à la limitation des frais de recouvrement le 19/02/2019 (<https://www.cwape.be/?dir=0.2&docid=4248>), qui exclut l'application d'une clause pénale (nous soulignons la dernière phrase) : « Les dispositions précitées introduisent d'une part, une limitation des composants de la dette pouvant être réclamés par le fournisseur dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement ou dans le cadre du placement du compteur à budget et d'autre part, une limitation du montant des frais de recouvrement pouvant être réclamés par le fournisseur (pour les courriers de rappel, mise en demeure ou défaut de paiement).

Les dispositions précitées doivent s'entendre en ce sens que, dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel pour la fourniture d'énergie en cas de non-paiement ou de placement du compteur à budget, le fournisseur ne peut réclamer au client, outre le montant des factures impayées relatives à la consommation de gaz ou d'électricité, que les intérêts éventuellement prévus plafonnés au taux légal et les frais prévus pour l'envoi des courriers de rappel, de mise en demeure ou de défaut de paiement tels que plafonnés.

Selon la CWaPE, il est dès lors exclu que le fournisseur fasse application d'une éventuelle clause pénale prévue dans ses conditions générales, même si le cumul de celle-ci avec les frais liés aux courriers de rappel, de mise en demeure ou de défaut de paiement n'excède pas 55 euros. »

La Région bruxelloise devrait également, à l'avenir, écarter l'application de clauses pénales ou, à tout le moins, préciser que le plafond de 55 euros de frais de recouvrement d'une dette inclut la clause pénale.

Plan de paiement

- **Art. 25sexies, §1 + art. 25septies, §4 (Ordonnance Electricité) et Art. 20quater, §1^{er} + 20quinquies, §4 (Ordonnance Gaz):** Nous suggérons d'instaurer un « cadre processuel » pour la définition du plan de paiement raisonnable ou, autrement dit, que le processus de définition de ce plan de paiement soit davantage balisé².

Lorsqu'un travailleur social (d'un organisme agréé, comme proposé ci-dessus) intervient dans la définition du plan de paiement, nous proposons que cette proposition soit non-négociable par le fournisseur (qui disposerait d'un éventuel recours « souple » auprès de BRUGEL si ce dernier devait s'estimer compétent sur ces matières), étant donné la compétence incontestable de ces acteurs dans la définition de la quote-part disponible des débiteurs. Dans le cas où la quote-part disponible est à ce point réduite qu'elle ne permet pas de satisfaire a minima les exigences du fournisseur tant le plan de paiement s'éterniserait dans son exécution, il serait opportun que le Fonds Vande Lanotte intervienne à la source, en complément de ce plan de paiement minimaliste. Et ce, dans le but d'éviter au maximum que le Fonds intervienne après jugement, et soit partiellement affecté à des frais de justice à apurer (et donc « gaspillé »). Cette proposition rendrait davantage effectifs les articles déjà présents

² voir une note que nous avons rédigée précédemment à ce sujet : https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Recommandations_Plan_apurement_Raisonnable_Juillet15.pdf.

dans les ordonnances quant à la définition du plan de paiement raisonnable, et le Fonds Vande Lanotte – désormais mieux affecté – pourrait bénéficier à un plus grand nombre de consommateurs vulnérables. Cette proposition ne doit cependant pas être une entrave au fait que les personnes puissent elles-mêmes solliciter un plan. L'obligation, dans le chef du fournisseur, de proposer un plan doit être maintenue et contraignante.

Limiteur de puissance

Art. 25quinquies + 25sexies (Ordonnance Electricité) : nous proposons de supprimer le placement du limiteur de puissance. Ce dispositif coûteux constitue, selon nous, une punition supplémentaire pour des ménages déjà en difficulté, sans produire aucun effet bénéfique pour ces derniers. Il semblerait, par ailleurs, que cette proposition soit partagée par l'ensemble des acteurs du marché (d'après nos échanges à la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique organisée au sein de la Fondation Roi Baudouin). Si cette unanimité nous réjouit, elle génère une certaine inquiétude quant aux éventuelles alternatives, non avouées, qui seraient introduites à la suite de la suppression des limiteurs et qui sanctionneraient plus encore les consommateurs vulnérables : par exemple une réduction des délais jalonnant les étapes de la procédure de recouvrement ou une ré-introduction du tarif maximal pour les clients protégés qui ne respecteraient pas leur plan de paiement. C'est pourquoi nous insistons donc sur le fait qu'au cas où le limiteur de puissance était amené à disparaître de la procédure en cas de non-paiement, les délais menant à une coupure éventuelle par le Juge de Paix ne pourraient s'en voir diminués. De même, le CPAS devrait toujours être prévenu au début de la procédure, en cas de non-paiement, afin de pouvoir accompagner le ménage et de remédier éventuellement aux situations d'endettement. Ensuite, nous sommes vivement opposés aux tarifs maximaux, tant est injuste et contre-productive une sanction financière pour des personnes précarisées. Enfin, nous pointons également qu'à l'heure actuelle, la fonction de limitation de puissance est prévue, dans l'ordonnance Electricité, pour les compteurs communicants. Si la pose d'un limiteur de puissance devait être abolie pour les compteurs classiques, elle devrait, en toute cohérence et en application d'un principe de non-discrimination, être également interdite pour les compteurs communicants.

Client protégé

- **Art. 25septies, §6, al. 2 (Ordonnance Electricité) et 20quinquies, §6, al.2 (Ordonnance Gaz) :** pour éviter une perte inutile du statut de client protégé, supprimer la justification des conditions requises pour conserver le statut. Si cette proposition n'est pas accueillie, réduire la fréquence de justification : *« Sauf s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1er ou à la demande écrite du client, le statut de client protégé est maintenu aussi longtemps que le client réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3 du présent article. Le fournisseur de dernier ressort peut, au maximum **une fois tous les trois ans**, exiger du client qu'il en fournisse la preuve dans les nonante jours de sa demande écrite. Passé ce délai, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client reprend tous ses effets. »*. En effet, la doctrine comme les témoignages sur la problématique du non-recours montrent que toute démarche trop complexe ou trop fréquente à accomplir pour le renouvellement d'un droit provoque la perte du bénéfice de ce droit au détriment de personnes qui, pourtant, étaient encore dans les conditions pour en jouir.
- **Art. 25octies, § 7 (Ordonnance Electricité) et 20sexies, §7 Ordonnance Gaz:** *« Le fournisseur et le fournisseur de dernier ressort se communiquent réciproquement et semestriellement l'état de suivi du plan d'apurement. »*. Nous proposons de préciser quand ont lieu ces reportings (concrètement en novembre et mai, semble-t-il) afin d'uniformiser la pratique et sécuriser le processus.

- **Art. 25octies, § 8, al. 2 (Ordonnance Electricité) et 20sexies, §8 Ordonnance Gaz** : «*Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort, la fourniture par le fournisseur de dernier ressort est, au-delà d'une période de six mois, limitée à une puissance de 2 300 watts. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. Lorsque le client protégé respecte pendant six mois consécutifs son plan d'apurement après le placement du limiteur de puissance tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort, il peut demander son enlèvement au fournisseur.* » Nous proposons de préciser qu'on estime que le plan de paiement n'est pas respecté s'il ressort du reporting semestriel que le plan de paiement n'a pas été honoré au moins 3 mois sur 6. Pour l'instant, le critère d'appréciation du respect, ou non, du plan de paiement n'est pas précisé, ce qui s'avère problématique sur le terrain qui ne peut prévoir le sort qui sera réservé à l'utilisateur.
 - **Art. 25septies** : il est urgent de reconnaître la capacité des travailleurs de terrain à imposer un plan de paiement raisonnable. Si nos propositions ci-dessus (relatives au cadre processuel du plan de paiement) ne peuvent être accueillies, il semblerait opportun de les appliquer au moins dans le cas de la renégociation du plan de paiement au moment de l'octroi du statut de client protégé.
- De manière plus générale, suite au GT non-recours mené avec les travailleurs de terrain, voici quelques propositions qui permettraient d'améliorer le statut de client protégé :
- Pour les clients bénéficiant déjà du tarif social fédéral, le statut de client protégé devrait s'accompagner **d'un tarif plus avantageux encore (ce qui rendrait le statut de client protégé financièrement plus attractif pour ce segment de population)**, dans le but de leur permettre de dégager un budget consacré au remboursement de la dette. Nous proposons, à titre d'exemple, un tarif social régional à la TVA diminuée (6%, à l'instar de la TVA en matière d'eau, bien de première nécessité) voire supprimée.
 - Dans le même ordre d'idée, sauf aménagement suggéré au point précédent, nous interrogeons la **pertinence de ce statut pour les ménages en situation de grande précarité**. Pour ceux-ci, dont le budget est structurellement incompatible avec la possibilité de rembourser une dette tout en s'acquittant des factures du fournisseur de dernier ressort, le statut de client protégé n'est, en effet, pas la mesure adaptée. Une prise en charge de la dette par le Fonds Vande Lanotte et un accompagnement social renforcé nous semblent aujourd'hui les seules mesures pertinentes pour ce cas de figure.
 - Il paraît, par contre, pertinent de repenser les **canaux d'attribution et de communication du statut**, pour répondre aux incapacités ponctuelles de remboursement: lorsque l'endettement énergie ne résulte pas d'un problème structurel mais bien de **conditions ponctuelles et temporaires** (perte d'un travail ou d'une aide, déménagement problématique, maladie, etc.), les ménages devraient pouvoir solliciter le statut plus facilement. Ces derniers peuvent ne pas être familiers avec les services sociaux. Ne faudrait-il pas envisager un renforcement de la communication autour de ce statut et ouvrir de nouveaux canaux d'attributions (mutuelles, maisons médicales, services sociaux associatifs, ...)? Cette proposition pourrait être envisagée dans le cadre de notre proposition de création d'un agrément Energie.
 - Enfin, de manière plus ambitieuse, nous rejoignons certaines propositions du régulateur Brugel allant vers un octroi préventif du statut, sans dette préalable. Nous serions par ailleurs favorables à une certaine forme d'automatisme d'octroi du statut (pour les bénéficiaires du statut BIM, par exemple), en parallèle d'un renforcement des moyens pour accompagner les ménages en défaut de paiement.

Fin de contrat

- **Art. 25quatuordecies (Ordonnance Electricité) et 20undecies (Ordonnance Gaz) :** Introduire des précisions concernant la procédure End Of Contract (EOC). Sur le terrain, le flou autour de cette procédure entraîne des pratiques différenciées en fonction des fournisseurs. Cette procédure est également utilisée à des fins discriminantes, afin d'écartier les clients « mauvais payeurs », ce qui est contraire à l'arsenal de législations anti-discrimination et à l'esprit des ordonnances.
 - Préciser à quel moment le fournisseur doit prévenir le client de son intention de ne pas reconduire le contrat arrivant à échéance et quelles sont ses obligations en terme de contenu à communiquer : coordonnées du CIGE et du CPAS, reprise par Sibelga si EOC hivernal, conséquences si le client ne trouve pas d'autre fournisseur, rappel de l'obligation de faire offre de tout fournisseur auprès duquel le client n'a pas de dette active,....
 - Ajouter une obligation de communication du GRD envers le client dans le cas d'un EOC en période hivernale. Cette communication devrait préciser les modalités de la reprise du client par le GRD jusqu'à la fin de la période hivernale ainsi qu'un avertissement clair concernant les conséquences attendues si le client ne trouve pas de contrat avant la fin de cette période.
 - Plus fondamentalement, il est urgent de **rappeler l'interdiction de la discrimination sur la base de l'état de fortune**. Le refus de certains fournisseurs de reconduire les contrats de clients ne possédant plus de dette active (mais qui auraient précédemment eu des difficultés de paiement) pourrait être qualifié de discriminatoire et jugé illégal. Les ordonnances devraient explicitement référencer la loi fédérale du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination. Cette loi interdit la discrimination directe et indirecte, notamment dans l'accès aux biens et services, dont la fourniture de gaz et d'électricité font logiquement partie ; en outre, elle mentionne nommément la fortune en tant que « critère protégé » sur la base duquel on ne peut faire de différenciation de traitement sans justification objective et raisonnable.

Toujours en cas d'EOC sans dette active, il convient d'obliger le fournisseur à coupler l'EOC avec une nouvelle offre de contrat, au moins 30 jours avant l'échéance des 3 ans, laquelle serait automatiquement considérée comme tacitement acceptée par le client si ce dernier ne se manifeste pas dans les 14 jours à dater de l'offre. Ce processus permettrait d'écartier les craintes de différents acteurs quant au phénomène du « carrousel », à savoir l'éventualité pour les ménages précarisés de ne plus se voir offrir de contrat par aucun fournisseur. Ce système présente aussi l'avantage d'assurer que l'argent public, qui aurait été mobilisé via le Fonds Vande Lanotte pour apurer des dettes précédentes des fournisseurs, est « investi à bon escient » : en effet, ce système garantit que le client vulnérable, mais sans plus de dette active à l'échéance du contrat de 3 ans, puisse demeurer chez le fournisseur qui aurait bénéficié d'un remboursement par le Fonds.

Pour appuyer la nécessité de bonne information au client exposé au EOC, force est de relever que l'article 10 de la directive européenne 2019/944 (à transposer avant le 31/12/2020, cfr. infra), consacrant les « **Droits contractuels de base** », prévoit que les clients finals devront bénéficier de différents droits, parmi lesquels :

- être avertis en temps utile des modifications contractuelles, des possibilités de résiliation, des ajustements de prix soit un mois pour les clients résidentiels et deux semaines pour les autres.
- des conditions générales équitables et transparentes, langage clair sans ambiguïtés ni obstacles contractuels tel un excès de documentation contractuelle. Les clients sont protégés contre les méthodes de vente déloyales ou trompeuses.
- être informés des droits à un service universel.
- être informés des mesures alternatives à la coupure suffisamment longtemps à l'avance avec référence à des sources de soutien pour éviter l'interruption, à des systèmes de paiement anticipé, des audits énergétiques, des services de conseils énergétiques, des plans de paiement alternatifs, des conseils de gestion de dette, des moratoires. Les mesures alternatives ne peuvent pas induire des coûts supplémentaires pour les clients confrontés à l'interruption.

Obligation des fournisseurs

- **Art. 25quatuordecies (Ordonnance Electricité) et 20undecies (Ordonnance Gaz)** : Imposer aux fournisseurs d'offrir gratuitement la possibilité de facturation papier aux consommateurs qui le demandent. Pour appuyer cette proposition, nous nous référons notamment aux données suivantes :

Le baromètre du SPF Economie de la société de l'information (2017, <https://economie.fgov.be/fr/publicaties/barometre-de-la-societe-de-3>) relève que 38,1 % des particuliers n'ont pas utilisé internet pour renvoyer des formulaires remplis aux pouvoirs publics, bien qu'ils aient des formulaires à remplir (il y a donc bien fracture numérique). Parmi les motifs les plus souvent avancés :

- 18 % ont avoué avoir un manque de compétences ;
- 28 % préfèrent se rendre sur place ;
- 18 % ont déclaré qu'une autre personne l'avait fait à leur place.

Selon la position du SPF Economie, il ressort de l'interdiction (de facturer des frais supplémentaires à un consommateur qui refuse de recevoir une facture par voie électronique) prévue à l'article VI. 83, 33° du Code de droit économique qu'on ne peut pas obliger un consommateur à accepter une facturation électronique. Il doit être libre de choisir³.

C'est également la position de l'Agence pour la Simplification Administrative qui prévoit dans son code de conduite que :

Le fournisseur respecte la volonté du consommateur qui a le libre choix du format de la facture (électronique / papier), quel que soit le service ou produit facturé et indépendamment du mode de paiement qu'il a choisi⁴.

L'article 18 de la directive européenne 2019/944 (à transposer avant le 31/12/2020, cfr. infra) règle d'ailleurs les questions relatives aux factures qui doivent être précises, faciles à comprendre **mais aussi gratuites**⁵.

³<https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/faire-valoir-ses-droits/achats/problemes-de-facture/dans-certains-cas-vous-avez/pas-de-frais-supplementaires>.

⁴ <https://efacture.belgium.be/fr/code-de-conduite>.

⁵ Cette disposition prévoit, en outre, que s'ils veulent modifier les exigences reprises sur les factures, les Etats doivent consulter les organisations de consommateurs. Elles doivent en tout cas répondre à des exigences

- **Art. 25quatuordecies (Ordonnance Electricité) et 20undecies (Ordonnance Gaz) :** à défaut d'imposer aux fournisseurs d'offrir un service clientèle physique, nous proposons que chacun d'entre eux dispose d'un interlocuteur privilégié pour les services sociaux. Sur le modèle français des « correspondants solidarité », ces employés seraient chargés des collaborations avec les services sociaux de terrain, de formations à l'écoute ou de sensibilisation à la précarité auprès de leurs collègues du service clientèle et, plus largement, responsables de développer et mettre en place la politique sociale (obligations de service public) de l'entreprise.
- **Art. 25quatuordecies (Ordonnance Electricité) et 20undecies (Ordonnance Gaz):** imposer au fournisseur une facturation dans les 12 à 14 mois suivant la période de facturation⁶. Les factures sont parfois émises trop tardivement au regard de la période de consommation, ce qui pose de nombreux problèmes en terme de contestation, par exemple, ou de délai de prescription (qui ne court qu'à partir du moment de la facturation).

Déménagement

- **Art. 25decies, al. 2 (Ordonnance Electricité) et 20octies (Ordonnance Gaz) :** « *En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index fourni par le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son arrivée sur les lieux l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire.* » Nous proposons de prévoir la même preuve par photo **pour l'occupant sortant lorsque le formulaire de reprise des énergies n'a pas pu être complété et signé par lui-même et le bailleur/le nouvel occupant** (par exemple dans les cas de mauvaise entente avec le bailleur, expulsion, etc). Nous constatons que ces situations engendrent de grosses dettes, les personnes sont désemparées car elles n'ont plus accès au logement et, si le bailleur ou le nouvel occupant ne donne pas accès à Sibelga, aucun relevé n'est fait et l'éventuelle consommation reste à charge de l'ancien occupant.

minimales qui font l'objet de l'**Annexe I de la Directive**. Le guichet unique doit notamment y figurer. La facturation doit avoir lieu une fois l'an. Il faut une communication sur les sources d'énergie.

⁶ Cette proposition soutenue par le Service de Médiation de l'Energie dans son mémorandum : https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/avis_19_013_du_31_decembre_2019_memorandum.pdf

Nos questions diverses

- Quels sont les liens prévus avec le Code bruxellois du logement et une éventuelle adaptation de ce dernier ?
 - Nous rencontrons énormément de situations problématiques relatives aux décomptes de charges énergie dans le cas d'un compteur collectif dans un immeuble à unités de logements multiples. Les problèmes se situent, par exemple, au niveau du délai et de la fréquence de l'établissement et de l'envoi de ces décomptes aux locataires, des normes des équipements de comptage, des clés de répartition et du manque d'encadrement législatif des pratiques.
 - Comment assurer l'accessibilité des compteurs aux consommateurs? La législation mentionne une obligation d'accès pour les GRD mais rien n'est actuellement prévu pour assurer le même droit au titulaire d'un contrat d'énergie.
 - Ne faudrait-il pas prévoir un mécanisme de solidarité propriétaire-locataire en énergie, à l'instar de ce qui est prévu pour l'eau ? Un propriétaire qui ne mentionnerait pas le déménagement d'un locataire au GRD serait, par exemple, tenu responsable des consommations litigieuses dans ce cadre.

- Transposition de la directive européenne 2019/944: comment voyez-vous l'obligation de Service universel, tel que prévu à l'article 27 de la Directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE (refonte)⁷. Nous imaginons que cette obligation peut se matérialiser au moins par deux processus assez différents dans leurs philosophies :
 - Il pourrait s'agir, à l'instar du « service bancaire universel », d'une obligation pour le fournisseur d'offrir au moins un contrat de fourniture gaz/électricité sans offre conjointe et sans complément tarifaire de flexibilité, etc.
 - Il pourrait aussi s'agir d'un service minimum offert par un fournisseur public qui serait dans l'obligation d'offrir ce service à tout client qui en ferait la demande.

Notons également que cette directive doit être transposée en droit belge avant le 31 décembre 2020. Or, **elle prévoit des éléments très intéressants en matière de précarité énergétique**, notamment aux articles 28 et 29 (cfr. annexe) :

« Article 28 :

*1. Les États membres prennent les mesures appropriées pour protéger les clients et veillent en particulier à garantir une protection adéquate aux clients vulnérables. **Dans ce contexte, chaque État membre définit le concept de clients vulnérables, en faisant éventuellement référence à la précarité énergétique et, notamment, à l'interdiction de l'interruption de la connexion à l'électricité de ces clients lorsqu'ils traversent des difficultés.** La notion de « clients vulnérables » peut comprendre des niveaux de revenus, la part des dépenses d'énergie dans le revenu disponible, l'efficacité énergétique des logements, la forte dépendance à l'égard d'équipements électriques pour des raisons de santé, l'âge ou d'autres critères. Les États membres veillent à ce que les droits et obligations relatifs aux clients vulnérables soient respectés. En particulier, ils prennent des mesures pour protéger les clients dans les régions reculées. Ils garantissent un niveau de protection élevé des consommateurs, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, les informations générales et les mécanismes de règlement des litiges.»*

⁷ JO 14/06/19 L158. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0944&from=EN>.

Il nous paraît, dès lors, crucial et opportun de profiter de cette transposition pour insérer une interdiction de coupure pour les personnes « traversant des difficultés ».

« Article 29 :

Précarité énergétique Lorsqu'ils évaluent le nombre de ménages en situation de précarité énergétique en application de l'article 3, paragraphe 3, point d), du règlement (UE) 2018/1999, les États membres établissent et publient un ensemble de critères pouvant inclure des faibles revenus, des dépenses énergétiques élevées par rapport au revenu disponible et une faible efficacité énergétique. **La Commission fournit des orientations sur la définition du «nombre élevé de ménages en situation de précarité énergétique» dans le cadre du présent article et dans le cadre de l'article 5, paragraphe 5, partant du principe que toute proportion des ménages en situation de précarité énergétique peut être considérée comme étant élevée. »**

Les Etats membres doivent, dès lors, publier des critères retenus tels que faibles revenus, dépenses énergétiques élevées, faible efficacité énergétique.