

AVIS TROISIEME PAQUET ENERGIE transmis le 25 octobre 11 à la Commission parlementaire de l'Economie

Le rapport d'activités de 2010 du Service de Médiation pour l'énergie <http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/ombudsdienst-energie-FR.pdf> a révélé que certains types de plaintes avaient trait à un fonctionnement de marché déficient qui laisse certainement matière à amélioration ou à davantage de régulation.

Un premier problème se pose dans le cadre de la procédure administrative pour un **déménagement**. Un certain nombre de fournisseurs acceptent une simple communication unilatérale des relevés de compteurs le jour du déménagement. Cela peut se faire par téléphone ou par écrit. Si une discussion intervient par la suite au sujet des relevés de compteurs, l'intéressé doit néanmoins encore présenter un document de déménagement signé par l'ancien occupant et le nouveau. Au bout d'un certain temps, il n'est cependant plus évident de fournir ce document.

Deuxièmement, le Service de Médiation constate également des problèmes dans le cadre de l'application des **tarifs sociaux**. Ceux-ci ont notamment trait :

- à l'automatisation des tarifs sociaux ;
- au manque de communication qui fait en sorte que certains ménages ne connaissent pas leurs droits sur le plan fédéral ou régional ;
- à l'attribution du tarif social avec effet rétroactif.

Les **indemnités de rupture** en cas de résiliation anticipée d'un contrat de fourniture d'énergie s'avèrent constituer un troisième problème. Le changement de fournisseur ne se déroule pas toujours avec la même fluidité et il arrive que tant l'ancien fournisseur que le nouveau ne respectent pas les conventions de l'accord de consommateurs.

Quatrièmement, les **factures d'acompte** sont également régulièrement la source de problèmes. Ces problèmes ont souvent trait au calcul ou à la modification du montant de la facture d'acompte, mais aussi à l'imputation d'un acompte alors que le contrat de fourniture n'a pas encore pris effet, voire a déjà été résilié. Des problèmes de paiement peuvent également apparaître lorsque le fournisseur envoie au cours du même mois une facture d'acompte et un décompte final ou une facture de clôture.

Un cinquième problème a trait aux **domiciliations bancaires**. Ce cas se présente surtout lorsque le fournisseur d'énergie débite la facture finale annuelle et que le client final ne dispose de ce fait plus des ressources financières nécessaires pour pourvoir ce mois-là à sa subsistance. Si en plus, la facture de consommation annuelle n'est pas correcte, le problème devient plus cuisant encore. En effet, dès que la domiciliation bancaire a été exécutée, c'est au consommateur final qu'il revient de récupérer le montant payé de la facture contestée. Un exemple : un client reçoit une facture basée sur des relevés de compteurs erronés. Le paiement est effectué par domiciliation. Le client conteste la facture, mais il ne recevra le montant payé en retour que lorsqu'une décision sera intervenue dans le cadre de la contestation.

Pour les ménages qui doivent joindre les deux bouts avec un salaire peu élevé, une pension modeste ou un revenu de remplacement, de telles situations financières sont évidemment à éviter. Les fournisseurs accordent une ristourne en cas de paiements par domiciliation. Mais ces quelques euros ne font dans de tels cas pas le poids contre le risque d'une saignée financière.

Enfin, le Service de Médiation constate régulièrement que les fournisseurs d'énergie ne respectent pas les **délais de remboursement** pour les montants devant être crédités au client. En règle générale, ces délais sont identiques aux délais de paiement pour les montants dont le client est redevable. Les fournisseurs ont cependant tendance à prétexter ne pas connaître le numéro de compte du client. Même lorsque le numéro de compte est communiqué, certains fournisseurs mettent encore longtemps avant de procéder au remboursement. Un certain nombre de fournisseurs utilisent les montants à rembourser pour apurer les factures (d'acompte) établies dans l'intervalle.

Le Service de Médiation a déjà formulé dans son avis stratégique n° 10.002 <http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/avis10002.pdf> plusieurs propositions à cet égard.

Il s'agit des propositions concernant :

- la fixation par voie légale de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ; les règles de cet accord de consommateurs doivent également être adaptées par le(s) Ministre(s) compétent(s) à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et aux changements du fonctionnement du marché du secteur de l'énergie. Un accord de consommateurs similaire doit en outre être conclu avec les gestionnaires des réseaux de distribution vu que selon une récente jurisprudence, ces entreprises d'énergie sont également soumises à la loi susmentionnée relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur ;
- l'instauration d'un système fédéral d'indemnisation ou de compensation, pour lequel le Service de Médiation propose de tenir compte des régimes de compensation financière qui existent déjà ou sont en cours de préparation au niveau des Régions. Sans se prononcer sur l'organisation d'un tel régime de compensation (instance compétente, procédures, moyens budgétaires, ...), le Service de Médiation estime qu'il pourrait être utile, également pour le confort du consommateur, de tenir compte lors de la mise au point de ce système des compétences fédérales et régionales en la matière. Au niveau fédéral, des compensations financières pourraient ainsi être prévues à l'égard des fournisseurs (sociaux) pour les cas où ils ne respectent pas les règles de l'accord de consommateurs (par exemple en cas de déménagement, en cas de changement de fournisseur, dans les communications au consommateur).

Quant aux services régionaux, ils pourraient alors se concentrer principalement sur les activités de distribution, comme les raccordements, la qualité de la fourniture d'énergie et le respect des règlements techniques en matière de gestion des réseaux de distribution. Un règlement de compensation de ce type existe déjà dans la réglementation wallonne par voie de décrets et il a récemment été repris dans une ordonnance bruxelloise. Il devrait également être intégré dans la réglementation flamande par voie de décrets ;

- l'imposition d'un modèle de facture uniforme et lisible ;
- la réglementation des factures d'acompte (montants calculés sur la base de la dernière consommation annuelle connue ou de la consommation annuelle communiquée par le consommateur ainsi que des prix et tarifs tels que d'application le jour de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle, l'imputation des factures d'acompte ou des factures intermédiaires limitée à la période de livraison, aucune imputation d'acomptes pendant le mois durant lequel la facture de consommation ou la facture de clôture doit être payée) ;
- l'obligation pour les fournisseurs de proposer une fois par an aux clients finaux le plan tarifaire le plus favorable selon leur schéma de consommation.
- la fixation par voie légale d'un délai de prescription maximal de cinq ans concernant les factures d'énergie, pour autant que les règles fédérales et régionales relatives à la facturation et aux rectifications soient respectées par les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires des réseaux de distribution, tout comme la protection légale des consommateurs qui peuvent demander une rectification de facturation à leur avantage dans un délai de cinq ans. Un délai de rectification de cinq ans offrira l'assurance juridique requise au consommateur, lui permettant par exemple de récupérer des droits constatés concernant par exemple l'application des prix sociaux maximaux et des obligations de service public (comme l'électricité gratuite en région flamande).

Le Service de Médiation a ensuite également émis un avis à la Commission de l'économie de la Chambre (voir avis en annexe du 11 mars 2011 <http://www.mediateurenergie.be/images/PDF/Avis-Commission-Parlementaire-de-l-Economie-FR.pdf> dans lequel plusieurs dispositions méritent selon le Service de Médiation d'être jointes aux propositions contenues dans l'avis stratégique n° 10.002, comme en particulier les propositions concernant :

- la transparence des formules tarifaires et d'indexation, sans que le Service de Médiation ne souhaite se prononcer au sujet de la régulation de ces formules ; en effet, l'examen de cet aspect relève des compétences de la CREG ;
Le Service de Médiation est toutefois d'avis qu'en cas de non-respect de la transparence des formules tarifaires et d'indexation (régulées), le client final doit toujours avoir l'opportunité de résilier sans frais le contrat d'énergie ;
- l'assurance juridique de l'application d'une seule indemnité de rupture de maximum 50 ou 75 euros si le client final a conclu un seul contrat pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel ;
- la résiliation sans frais du contrat d'énergie dans un délai de maximum deux mois après la reconduction tacite du contrat à durée déterminée ;

- l'exclusion du mécanisme de domiciliation bancaire pour les paiements des factures annuelles de consommation, que le Service de Médiation propose d'étendre également aux factures de clôture.

Enfin, le Service de Médiation est également favorable à la création de guichets physiques d'informations et de plaintes, telle que visée également par la troisième directive électricité. Le Service de Médiation se demande toutefois s'il est indiqué d'imposer dès à présent cette obligation aux fournisseurs étant donné que la libéralisation du marché de l'énergie n'est à ce stade pas encore terminée.

Le Service de Médiation propose donc d'impliquer ici les responsables régionaux de l'organisation des marchés de l'énergie, et éventuellement d'organiser dans une phase de lancement et de transition, en collaboration avec les fournisseurs, cette obligation de service public de « consumer empowering » au sein des agences des gestionnaires des réseaux de distribution.