

Débat Table ronde

“A votre service. Vers une politique énergétique plus favorable au consommateur »

Conclusions

JEUDI 8 DECEMBRE 2011 : 09H30 – 14H00

City Atrium, 9ème Etage

Rue du Progrès 50, B – 1000 BRUXELLES

Le 8 décembre 2011 la DG Energie du SPF Economie a organisé une table ronde en collaboration avec le Service de Médiation de l’Energie fédéral, intitulé “A votre service. Vers une politique énergétique plus favorable au consommateur”. Au cours de cet événement des représentants des différentes autorités concernées, régulateurs de l’énergie, fournisseurs, organisations de défense des consommateurs et de lutte contre la précarité ont discuté pendant trois séances de la façon de rendre la politique énergétique plus favorable au consommateur, avec une attention particulière pour le consommateur en état de précarité. Les conclusions suivantes peuvent être tirées des débats:

Session 1: la protection du consommateur d’énergie dans la législation européenne

- La législation européenne prévoit que chaque Etat-membre ouvre un guichet d’information. Au sein du contexte belge ce rôle est rempli actuellement par différents acteurs, dont le Service de Médiation de l’Energie fédéral dans le cadre du traitement des plaintes et du Contact Center du SPF Economie. Le guichet unique d’information doit par conséquent continuer à capitaliser sur l’expertise des administrations et des différents régulateurs. Il a donc été recommandé d’œuvrer dans le sens d’un protocole de coopération / et ou d’un point de contact interfédéral, auprès duquel les différentes parties prenantes (administrations, médiateur, régulateurs, fournisseurs et organisations de protection des consommateurs) sont impliquées. Au cours de ces pourparlers il faudra décider qui se chargera du rôle de point d’information unique et comment la coopération avec les autres entités sera mise en place. En outre, le devoir d’information doit être conçu aussi largement que possible (consommateurs privés et entreprises; gaz, électricité et mazout) et différents accès doivent être proposés (électronique, téléphonique, par courrier, fax ou sur place au guichet).
- En rapport avec le traitement des plaintes il a été souligné que la prévention des plaintes est essentielle. Conformément au troisième Paquet Energie les plaintes existantes doivent être traitées d’une façon aussi efficace et accessible que possible. Le fournisseur est le premier point d’information à cet effet. Il doit pouvoir répondre aux plaintes des consommateurs d’une façon rapide, correcte et personnelle. Ainsi il serait également utile que le client puisse recevoir une preuve (formulaire) de l’introduction de sa plainte pour que le service de Médiation pour l’Energie puisse constater de suite que des démarches ont déjà été effectuées pour aboutir à une solution. De plus l’harmonisation et l’imposition de dates limites par les différents niveaux de compétences seraient un pas dans la bonne direction. En outre les clients devraient pouvoir transmettre leurs plaintes via différents canaux: call center, points de contact physiques, CPAS, médiation... Enfin, des engagements ont déjà été contractés par certaines entreprises d’énergie dans le cadre de la charte en faveur de la clientèle qui a pris effet le 1er janvier 2012.
- Les participants ont proposé que l’accord “Le consommateur dans les marchés de l’électricité et du gaz libérés” soit revu.

Session 2 : Le cadre belge. Possibilités d'amélioration ?

- La première discussion a porté sur l'élimination des obstacles quant au changement de fournisseur. Plusieurs améliorations ont été suggérées:
 - La limite de 3 semaines pour concrétiser ce changement – reprise également dans la législation de l'UE – devra être respectée, ainsi que l'harmonisation des délais convenus parmi les fournisseurs ou les régulateurs. Dans ce contexte, il faudra également examiner comment on pourra éliminer les obstacles suite au délai contractuel de résiliation dans les contrats à durée indéterminée ainsi que l'existence de contrats à durée déterminée.
 - La transparence et la comparaison des prix doivent augmenter. Les mécanismes existants pour comparer les prix doivent devenir plus clairs et plus accessibles. Dans ce contexte, la proposition d'introduire un prix de référence a été avancée. Finalement, la caution a été identifiée comme un obstacle au changement. Il faudra examiner comment faire face à cette difficulté.
- Au cours du débat sur l'estimation exacte des factures d'avance, les recommandations suivantes ont été formulées :
 - L'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz » devra être révisé en ce qui concerne les points suivants : le calcul du montant des avances, le choix de la date de paiement par le consommateur, éviter des doubles factures en cas de changement et utilisation de l'historique du consommateur et du bâtiment en cas de déménagement.
 - Les gestionnaires de réseau de distribution devraient être plus impliqués dans le processus de la détermination des factures et a fortiori dans la clôture d'un accord visant à protéger les utilisateurs du réseau de distribution/clients.
 - Finalement, les régulateurs auront le rôle de donner une meilleure indication des avances par le biais d'un simulateur.
- En ce qui concerne l'utilisation des domiciliations bancaires pour la facture finale, il est important de signaler que dans la dernière version de la transposition en droit belge du troisième paquet énergie, une disposition a été insérée de sorte que la domiciliation ne soit pas appliquée automatiquement pour la facture finale, même si ce mode de paiement est utilisé pour les factures d'avance. Il appartiendra au consommateur de choisir s'il souhaite utiliser ce service.

Session 3 : La protection du consommateur vulnérable. Est-ce que nous atteignons le public cibles ?

- Il faut examiner comment on pourra garantir que le consommateur vulnérable puisse bénéficier à tout moment du tarif social au prix énergétique le plus intéressant. Il faudra prendre en compte de nouveaux phénomènes tels que les achats groupés.
- En outre, il faut examiner si l'attribution harmonisée du statut du « consommateur vulnérable » pour la totalité du territoire signifie une meilleure protection et un meilleur accès au tarif social pour ces personnes.
- La transposition du troisième paquet prévoirait également un meilleur règlement pour le remboursement des créances relatives aux tarifs sociaux.
- Finalement, il s'agira d'examiner s'il ne faut pas envisager une approche plus coordonnée entre les différents vecteurs énergétiques ainsi qu'une meilleure communication par rapport aux groupes cibles (différence entre le tarif social fédéral et les clients protégés régionaux, différence entre tarif social/prix maximum et tarif social fournisseur pour lesquels des questions se posent lors du calcul ou de la détermination de ceux-ci).

Un regard sur l'avenir

Les points d'action susvisés seront transmis aux différents ministres compétents en guise d'avis politique.

Par ailleurs, ce débat table ronde n'était que le signal de départ d'une consultation plus structurée avec les différentes parties concernées. En effet, le SPF Economie – Direction générale de l'Énergie et le Service de médiation pour l'énergie, ont l'intention d'aboutir, en collaboration avec les autres administrations fédérales et régionales, régulateurs, fournisseurs, gestionnaires de réseau de distribution, organisations visant à protéger le consommateur et à lutter contre la pauvreté, à un plan d'action nationale ayant pour objectif de créer une politique énergétique sur mesure pour le consommateur.

Nous comptons sur votre collaboration !