

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AVIS (BRUGEL-AVIS-20120504-140)

relatif aux nouvelles obligations de service public à charge
des fournisseurs

Etabli en application de l'art. 30bis, § 2, 2° de l'ordonnance
« électricité » du 19 juillet 2001.

4 mai 2012

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction	4
3	Interprétations des nouvelles OSP à charge des fournisseurs	5
3.1	Envoi du formulaire « Brugel – demande de statut de client protégé ».....	5
3.2	Obligation de faire offre et autorisation de demander une caution.....	6
3.3	Organisation du paiement de la caution.....	8
3.4	La limitation des frais de recouvrement à un montant de 55€.....	9
3.5	Obligation de reprise d'un client lors d'une fin de suspension de contrat.	11
3.5.1	Après remboursement de la dette	11
3.5.2	Après vérification des conditions d'octroi du statut de client protégé et retrait de la protection.....	12
3.5.3	Déménagement des clients protégés et transportabilité de leur contrat	13
3.6	Mise en place d'un service clientèle de proximité pour les fournisseurs responsables de plus de 10.000 points de fourniture.	14
3.7	Transfert d'informations relatives au plan de paiement.....	15
3.8	Problématique de la fourniture hivernale en fin de contrat.	16
3.9	Limitation dans le temps du placement du limiteur de puissance 4.600 W.....	16
3.10	Octroi du statut de client protégé sur base d'une attestation OMNIO	18
3.11	Délai de résiliation	20
4	Conclusion.....	21

I Base légale

Le présent avis est remis sur base de l'article 30bis § 2 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale qui est rédigé comme suit :

« BRUGEL est investi d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

BRUGEL est chargé des missions suivantes :

[...]

2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz. »

2 Introduction

Le 20 juillet 2011, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a promulgué deux ordonnances modifiant les ordonnances électricité du 19 juillet 2001¹ et gaz² du 1er avril 2004.

Les Chapitres IVbis de l'ordonnance électricité et Vbis de l'ordonnance gaz, tous deux relatifs aux obligations et missions de service public, ont été modifiés. Les modifications font l'objet d'un nombre important de questions et de demandes de précisions de la part des différents acteurs impliqués. BRUGEL a également constaté un nombre important d'interprétations divergentes.

Le présent avis, pris d'initiative par BRUGEL, a pour objectif de définir avec précision et de manière pragmatique les différentes OSP pour lesquelles BRUGEL ou le service des litiges a été consulté.

Pour ce faire, BRUGEL a analysé les différentes dispositions pouvant comporter des difficultés en tenant compte des travaux préparatoires et des impératifs opérationnels garantissant le bon fonctionnement du marché libéralisé.

Le Cabinet de la Ministre de l'Energie a également été consulté afin d'avaliser certaines analyses dans le souci de conserver l'esprit de protection des consommateurs que le législateur voulait inscrire dans les nouvelles ordonnances.

Les interprétations présentées dans cet avis seront utilisées comme ligne directrice par le service des litiges dans le cadre de la gestion des plaintes qui lui seront soumises.

Le non respect de ces décisions pourrait amener BRUGEL à entamer une procédure de sanction administrative à l'encontre du contrevenant telle que prévue à l'article 32 de l'ordonnance électricité du 19 juillet 2001.

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

² Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matières 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.

3 Interprétations des nouvelles OSP à charge des fournisseurs

3.1 Envoi du formulaire « BRUGEL – demande de statut de client protégé »

L'envoi du formulaire est actuellement organisé par l'arrêté du Gouvernement du 7 octobre 2007 portant précision des critères spécifiques et de la procédure relatifs à l'attribution du statut de client protégé par la Commission de régulation pour l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.

Il est prévu à l'article 6 § 1^{er} de cet arrêté que le formulaire soit :

« [...] transmis par le fournisseur au moment où celui-ci fait à nouveau limiter la puissance précédemment limitée conformément à l'article 25sexies § 8 de l'ordonnance électricité ou en même temps que le courrier prévu à l'article 20quater § 4, de l'ordonnance gaz ».

Cet arrêté ne répond plus aux besoins des nouvelles ordonnances et ne permet plus aux ménages de faire valoir leur droit correctement tel que spécifié dans les articles 20quiquies § 3 et 25septies § 3 rédigés comme suit :

« § 3. – Si le ménage ne remplit aucune des conditions énumérées au § 1^{er} du présent article, il peut dès la mise en demeure s'adresser à BRUGEL pour obtenir ce statut. »

Les nouvelles ordonnances prévoient clairement que le demandeur du statut de client protégé puisse introduire sa demande dès qu'il a reçu sa mise en demeure.

Il est donc nécessaire que le ménage puisse obtenir le formulaire soit avec la mise en demeure soit rapidement et facilement après réception de celle-ci.

BRUGEL a donc proposé de modifier l'article 6 § 1^{er} de l'arrêté du 7 octobre en ce sens et de demander aux fournisseurs de transmettre le formulaire en annexe de la mise en demeure avec la formulation suivante :

« Celui-ci est établi par BRUGEL, et publié sur son site internet. Le fournisseur transmet un exemplaire dudit formulaire en annexe de la mise en demeure prévue à l'article 25sexies § 1^{er} de l'ordonnance électricité et à l'article 20 quater § 1^{er} de l'ordonnance gaz. »

Toutefois, l'envoi systématique du formulaire complet (7 pages) n'est peut-être pas utile et risque de représenter une charge importante pour les fournisseurs. Pour l'éviter, les fournisseurs sont autorisés à joindre une lettre distincte de la lettre de mise en demeure dans laquelle le client est informé des différentes possibilités d'obtenir le formulaire de demande de client protégé.

Si cette solution est préférée par le fournisseur, elle doit respecter les règles suivantes :

- Cette lettre doit être rédigée avec l'entête de BRUGEL.

- Il doit être possible pour le client d'obtenir le formulaire client protégé au minimum par les moyens suivants :
 - Demande par téléphone (numéro gratuit) ;
 - Demande par courrier (par simple envoi de la lettre jointe à la mise en demeure);
 - Via le service clientèle de proximité du fournisseur ;
 - Via le site internet de BRUGEL.
- Ces moyens doivent être explicitement mentionnés dans le courrier et accompagnés des informations pratiques et utiles (adresses, numéro de téléphone, adresse internet,...)

3.2 Obligation de faire offre et autorisation de demander une caution.

Les articles 25ter al. 1 & 2 de l'ordonnance électricité et 20 bis al. 1 & 2 de l'ordonnance gaz définissent l'obligation de faire offre à un client qui le demande et définissent les conditions dans lesquelles un fournisseur peut conditionner son offre commerciale au paiement d'une caution.

Dans le cadre de la gestion des plaintes, certains fournisseurs ont présentés une défense stipulant que l'obligation de faire offre ne serait pas directement liée à la situation d'endettement du client envers le fournisseur qui fait offre. Selon ces mêmes fournisseurs, il serait possible de demander une caution à tout client en défaut de paiement ou qui aurait connu un défaut de paiement par le passé chez l'un ou l'autre d'entre eux. Cet argument se fonde sur le fait que rien dans l'Ordonnance ne stipule qu'il est interdit de demander une caution et qu'il n'y a donc pas de raison de limiter ce droit.

BRUGEL n'est pas d'accord avec ces interprétations et avance les arguments suivants :

Les articles 25ter et 20bis sont tous deux rédigés comme suit :

« A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les dix jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés.

Dans le cas où la demande émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution. »

Si nous lisons le texte des ordonnances avec attention, il en ressort que l'autorisation pour le fournisseur de ne pas faire offre est doublement conditionnée :

- *Si la demande d'offre émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné*
- **tout en** *ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu,*

Toutefois, les travaux préparatoires en version francophone abordant ces articles sont rédigés comme suit :

« L'alinéa 2° de l'article 25ter est modifié en y insérant une mesure de protection des fournisseurs dans le cas où la demande émane d'un client ou d'un ancien client qui n'a pas apuré ses dettes **ou** qui n'a pas respecté son plan d'apurement. »

Le « ou » laisse penser que les deux conditions ne sont pas cumulatives et peuvent être prises de façon indépendante l'une de l'autre. Autrement dit, un fournisseur pourrait refuser de faire offre si le client a eu une dette actuellement apurée mais pour laquelle il n'aurait pas respecté son plan de paiement par exemple.

Nous relevons encore que les travaux préparatoires en version néerlandaise sont rédigés comme suit :

« Lid 2 van artikel 25ter werd gewijzigd door een beschermingsmaatregel toe te voegen voor de leveranciers in het geval dat de aanvraag uitgaat van een afnemer of een oude afnemer die zijn schulden niet heeft aangezuiverd **en** die zijn afbetalingsplan niet heeft nageleefd. Deze wijziging heeft tot eveneens doel om de heffing van een borg te beperken tot enkel dit geval. »

La version néerlandaise confirme l'interprétation de l'ordonnance faite par BRUGEL. Le « en » indiquant clairement que les conditions présentées sont cumulatives.

Concernant l'opportunité de demander une caution, les travaux préparatoires en version française et néerlandaise ne laissent planer aucun doute.

« Cette modification vise également à limiter la perception d'une caution à ce seul cas de figure. »

« Deze wijziging heeft tot eveneens doel om de heffing van een borg te beperken tot enkel dit geval.»

Le seul cas de figure où un fournisseur peut demander une caution est celui où il serait en droit de refuser de faire offre mais choisit de le faire.

Compte tenu des développements présentés ci-dessus, BRUGEL conclut qu'un fournisseur peut refuser de faire offre ou faire offre avec condition de paiement d'une caution dans un unique cas de figure :

- **Un client qui a une dette existante chez ce fournisseur et pour laquelle il ne respecterait pas son plan de paiement.**

Dans tous les autres cas de figure, le fournisseur est dans l'obligation de faire offre et ne peut pas demander de caution.

3.3 Organisation du paiement de la caution.

Les articles 25ter al. 3 à 5 de l'ordonnance électricité et 20 bis al. 3 à 5 de l'ordonnance gaz précisent clairement les montants maximaux et les formes de la caution.

« Cette caution, qui ne peut être supérieure au montant de deux provisions mensuelles, ne peut prendre qu'une des formes suivantes :

- *un compte individualisé ouvert au nom du client auprès d'une institution financière dont les intérêts produits sont capitalisés au profit du client, le fournisseur acquérant privilège sur l'actif du compte pour toute créance résultant de l'inexécution totale ou partielle des obligations du client;*
- *une garantie bancaire qui permet au client de constituer progressivement la caution par mensualités constantes en trois années au plus;*
- *une garantie bancaire résultant d'un contrat-type entre un C.P.A.S. et une institution financière, accordée à la demande du C.P.A.S. au profit du client.*

Il ne peut être disposé du compte bancaire au profit du client ou du fournisseur, tant en principal qu'en intérêts, de la garantie bancaire ou du compte sur lequel la reconstitution de la garantie s'est effectuée, que moyennant production soit d'un accord écrit du client, du fournisseur et, s'il y a lieu, du C.P.A.S., soit d'une copie d'une décision judiciaire exécutoire par provision, nonobstant opposition ou appel et sans caution ni cautionnement.

Toutefois, la caution peut être supprimée sur simple demande du client qui prouve s'être acquitté sans retard de toutes les sommes dues au fournisseur pendant les deux années suivant la conclusion du contrat. Dans ce cas, les sommes versées par le client pour la constitution ou la reconstitution de la garantie lui sont remboursées sans délai.»

Les travaux préparatoires relatifs à cette question sont rédigés comme suit :

« Les modalités de constitution et d'application d'une caution peuvent s'inspirer des modalités relatives à la garantie locative telles que prévues dans la loi du 21 février 1991 modifiant et complétant les dispositions du Code civil relatives aux baux à loyer. »

Il y a donc lieu de penser que le versement de la caution en matière d'énergie doit s'inspirer des mêmes conditions que pour le versement d'une caution locative.

La somme doit donc être versée sur un compte individualisé ouvert au nom du client. Le fournisseur ne peut donc pas demander le versement de cette caution sur l'un de ses comptes propres.

Il est à charge du client de prouver à son fournisseur, par tout document administratif probant que le versement de la caution est fait avant que le contrat ne puisse prendre pleinement effet.

Il est à charge du fournisseur de mettre à disposition du client un document permettant à ce dernier d'ouvrir un compte répondant aux exigences du fournisseur quant à la disposition du compte bancaire par le client avec autorisation du fournisseur.

De plus, si le client choisit la deuxième possibilité de constitution de sa caution, à savoir :

- une garantie bancaire qui permet au client de constituer progressivement la caution par mensualités constantes en trois années au plus;

Le fournisseur devra faire en sorte que le contrat prenne effet dans les plus brefs délais dès le paiement de la première mensualité (avec un minimum d'un trente-sixième de la caution) sur le compte prévu à cet effet.

Le fournisseur est en droit de demander régulièrement et de façon non discriminatoire que la constitution de la caution soit correctement effectuée pendant la période de trois ans prévue à cet effet. Si cela ne devait pas être le cas et que le montant cautionné ne devait pas atteindre un minimum de x fois un trente-sixième de la caution (x étant égal au nombre de mois passés entre le premier paiement de la caution et la date de la vérification), le fournisseur serait en droit de demander une résiliation de contrat pour défaut de la part du client. Cette demande de résiliation de contrat ne pourra se faire que via le dépôt d'une requête contradictoire en justice de paix, conformément aux articles 25octies de l'ordonnance électricité et 20quater.

Pour finir, le client qui aurait choisi de constituer sa caution en trois années et qui, au terme des deux premières années de contrat, se serait acquitté sans retard de toutes les sommes dues au fournisseur pourrait arrêter le versement de sa caution et demander la récupération des sommes versées (y compris les intérêts) à la simple condition d'introduire la demande auprès du fournisseur concerné.

En aucun cas le fournisseur ne peut refuser ou retarder l'octroi d'un document autorisant la récupération de la caution par le client. Tout retard pourrait être une source de demande d'indemnité conformément au Chapitre VIIbis des ordonnances gaz et électricité.

3.4 La limitation des frais de recouvrement à un montant de 55€.

Les articles 25sexies § 2 1° de l'ordonnance électricité et 20quater § 1^{er} 1° de l'ordonnance gaz précisent :

« 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. »

Comment faut-il interpréter la limite de ces 55 euros ?

En l'absence de commentaire spécifique dans les travaux préparatoires de l'ordonnance, il y a lieu de rechercher la perspective des dispositions aux contours qui sont, au niveau littéral, imprécis.

Les textes ne semblent centrés ni sur une seule facture, ni sur une seule source d'énergie. Ils semblent au contraire viser une *procédure* en cours. En d'autres termes, le plafond de 55 € s'impose, dans une procédure, aussi longtemps qu'une nouvelle procédure de recouvrement n'est pas lancée.

Le plafond est unique si la procédure ne vise qu'une source d'énergie ou si elle vise gaz et électricité. Il y a deux plafonds, par contre, là où le fournisseur lance deux procédures de recouvrement distinctes.

Une procédure de recouvrement débute lors de l'envoi d'un rappel pour défaut de paiement. Toutes les factures suivant ce rappel et pour lesquelles il y aurait également un défaut de paiement devront être rattachées à la procédure de recouvrement en cours.

Dans le cas de figure où un client apurerait l'entièreté de sa dette, la procédure de recouvrement prend fin. Un défaut de paiement sur une facture ultérieure au remboursement de la dette permet la réouverture d'une nouvelle procédure de recouvrement et donc la réclamation de frais de recouvrement en respectant le plafond de 55 €.

Dans le cas de figure où le client paie le montant d'une des deux énergies alors que la facture initiale reprend les deux énergies, nous considérons que l'entièreté de la dette n'a pas été payée. La procédure de recouvrement n'est donc pas finie et le plafond est toujours d'application.

Dans le cas de figure où un client rembourse la totalité de sa dette à l'exception du montant de frais de procédure de recouvrement, une nouvelle procédure de recouvrement peut commencer pour tout autre défaut de paiement que le défaut de paiement de frais de rappel et de mise en demeure de la procédure précédente. Cela implique qu'un montant supérieur à 55 euros pourrait être exigé par le fournisseur (55 € de la première procédure de recouvrement de ce qui reste dû + frais de recouvrement de la seconde).

Les frais plafonnés sont « tous » les frais de recouvrement, précisés plus loin : « frais totaux de recouvrement et administratifs ». Sont donc visés, le cas échéant, les frais d'une société de recouvrement. Mais ne sont *pas* visés par le plafond, les frais de justice, tels les frais d'huissiers mandatés pour faire exécuter une décision de justice.

On rappellera qu'en tout état de cause, les frais d'huissier sont tarifés dans le cadre d'une réglementation fédérale³.

Les frais plafonnés sont d'application pour toutes les factures, il n'y a pas de restriction concernant les secondes résidences et les communs.

³ A.R. du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations.

Pour plus d'information sur le recouvrement amiable par les huissiers de justice, voir le site de la Chambre nationale des Huissiers de Justice : www.huissiersdejustice.be

3.5 Obligation de reprise d'un client lors d'une fin de suspension de contrat.

3.5.1 Après remboursement de la dette

L'article 25septies § 4 et § 6 de l'ordonnance électricité et l'article 20quinquies § 4 et 6 de l'ordonnance gaz précisent :

« § 4. – Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résolution du contrat pendant la durée de la suspension. [...] »

§ 6. – Dès qu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au § 4 du présent article prend fin. [...] »

La législation bruxelloise ne spécifie pas avec précision le délai dans lequel le fournisseur commercial doit, à nouveau, assumer la responsabilité du point d'accès.

Selon BRUGEL, il est de la responsabilité du fournisseur commercial qui voit son contrat reprendre effet de s'assurer que les démarches de switch du client soient correctement organisées.

Dans le modèle de marché, la demande de switch doit être introduite par le nouveau fournisseur responsable de l'alimentation du point de fourniture. Il est, par conséquent, demandé aux fournisseurs commerciaux devant reprendre la responsabilité d'un point de fourniture d'introduire une demande de switch dans les 15 jours suivant les cas :

- de la réception de la demande de « reprise du client » faite par le fournisseur de dernier ressort ;
- du remboursement total de la dette par le client.

Passé le délai de 15 jours, le fournisseur de dernier ressort serait en droit de porter plainte devant BRUGEL. Le non respect par un fournisseur de son obligation de reprise peut être sanctionné par BRUGEL sur base de l'article 32 de l'ordonnance électricité.

BRUGEL estime que ce transfert doit également répondre aux mêmes exigences que celles prévues pour un changement de fournisseur traditionnel.

Les directives 2009/72/CE et 2009/73/CE prévoient un délai de 3 semaines⁴ pour que le changement de fournisseur soit effectif. BRUGEL estime que ce délai s'applique également dans le cas de figure où il s'agit d'un client ayant le statut « client protégé » qui retourne vers le marché libéralisé.

⁴ DIRECTIVE 2009/72/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE, article 3. 5.
Et DIRECTIVE 2009/73/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 2003/55CE, article 3. 6.

Si le délai de 3 semaines n'est pas respecté, il serait possible d'introduire une plainte sur base de l'article 8 § 1^{er} al. 3, 16° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres canalisations modifié par la loi du 8 janvier 2012.

3.5.2 Après vérification des conditions d'octroi du statut de client protégé et retrait de la protection

Les articles 20quinquies § 4 de l'ordonnance gaz et 25sexies § 6 de l'ordonnance électricité sont rédigés comme suit :

« [...] Sauf s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1^{er} 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 1^{er}, 2 ou 3 du présent article. Le fournisseur de dernier ressort peut, à intervalles réguliers, 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. »

Ils sont respectivement complétés par les articles 20sexies § 1^{er} de l'ordonnance gaz et 25octies § 1^{er} de l'ordonnance électricité rédigés comme suit :

« Si le plan de paiement n'est pas respecté et que le client n'est pas reconnu comme client protégé, le fournisseur peut demander au juge de paix la résolution du contrat qui le lie au ménage et l'autorisation de coupure par le gestionnaire de réseau après avoir fourni la preuve du respect de la procédure prévue aux articles 20bis à 20quinquies [25ter à 25septies] et après maintien de la fourniture pendant une période de 60 jours minimum de façon ininterrompue à partir de la date à laquelle la mise en demeure a été adressée au ménage [le limiteur de puissance a été placé ou est censé avoir été placé]. »

Dans le cas de figure où le client n'a pas apporté la preuve au fournisseur de dernier ressort qu'il réunit les conditions requises pour conserver son droit au statut de client protégé, le fournisseur de dernier ressort informe le fournisseur commercial de la situation. Ce dernier doit, dans un délai de 15 jours après réception de l'information, introduire une demande de switch. Ce dernier est correctement organisé et ce, conformément aux prescriptions données au point 3.6.1. et aux directives 2009/72/CE et 2009/73/CE.

3.5.2.1 Vérification des conditions d'octroi du statut de client protégé pour les ménages ayant obtenu avant le 20 août 2011.

Lors de l'entrée en vigueur des modifications des ordonnances gaz et électricité, plus de 7.000 points de fourniture (gaz et électricité confondus) étaient alimentés par le fournisseur de dernier ressort.

Pour l'ensemble de ces points, SIBELGA peut vérifier si les conditions d'octroi du statut de client protégé.

Afin d'éviter un afflux trop important de client vers les fournisseurs commerciaux, SIBELGA, avec l'accord de BRUGEL, va lisser la vérification des différents points d'accès. Une phase test est en cours actuellement.

3.5.2.2 Conditions permettant aux fournisseurs de continuer la procédure de résolution de contrat après une perte de statut de client protégé et l'existence d'une dette.

Si un contrat de fourniture commercial reprend ses effets suite à la perte du statut de client protégé et que le ménage a conservé une dette vis-à-vis du fournisseur, ce dernier est en droit de continuer sa procédure de résolution de contrat pour défaut de paiement.

Si une procédure de résiliation de contrat est reprise par le fournisseur commercial, celui-ci devrait informer le client via une lettre de mise en demeure conforme à celle prévue à l'article 20quater § 1^{er} et 25sexies § 1^{er}.

Selon les fournisseurs, la période de fourniture ininterrompue prévue aux articles 25octies § 1^{er} et 20sexies § 1^{er} avant d'introduire une demande de résiliation de contrat auprès de la justice de paix n'a plus de raison d'être appliquée.

Notons que cette période est prévue pour permettre aux clients de trouver une solution à leur situation d'endettement ou, le cas échéant, d'accomplir les démarches pour demander le statut de client protégé. En conséquence, BRUGEL estime qu'il serait préférable de prévoir un délai pour que le ménage puisse réintroduire une demande de statut client protégé si nécessaire. De fait, la perte de son statut ne signifie par forcément que le ménage ne rentre plus dans les conditions d'octroi. Il se peut qu'il n'ait pas répondu à temps à la demande de SIBELGA (lors du contrôle régulier que SIBELGA doit réaliser auprès de l'ensemble des ménages sous statut client protégé) ou qu'il réponde aux conditions d'octroi d'un autre service autorisé à l'aider.

Les fournisseurs comprennent cet argument et, dans une optique pragmatique et afin d'éviter les complications liées à la reprise de la procédure de résiliation de contrat, ils considèrent qu'une période de 3 semaines avant le dépôt d'une procédure en justice de paix est raisonnable.

BRUGEL estime que ce délai est suffisant pour permettre au ménage de faire les démarches nécessaires pour trouver une solution et introduire une nouvelle demande de protection.

3.5.3 Déménagement des clients protégés et transportabilité de leur contrat

Les articles 20octies et 25decies précisent :

« En cas de déménagement au sein du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et à la demande du ménage, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que le ménage puisse bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes conditions contractuelles et tarifaires dont ils bénéficiaient jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours. »

Et comme le précise les articles 20quinquies et 25septies :

« § 4 Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu entre le fournisseur est suspendu [...].

§ 6 Dès qu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au § 4 du présent article prend fin. »

Pour conserver les conditions contractuelles et tarifaires, le ménage protégé doit introduire une demande de déménagement en ce sens auprès de son fournisseur commercial. Ce dernier devra réaliser les démarches nécessaires pour que la demande de déménagement soit correctement enregistrée dans le registre d'accès.

Le nouveau point d'accès sera alimenté par le fournisseur de dernier ressort et ce, jusqu'à la fin de suspension du contrat de fourniture avec le fournisseur commercial. Celui-ci sera responsable du point de fourniture du point de fourniture dès la reprise d'effet de son contrat.

Le fournisseur de dernier ressort ne peut pas alimenter un point de fourniture sur lequel il n'y aurait pas, préalablement, un contrat commercial suspendu.

3.6 Mise en place d'un service clientèle de proximité pour les fournisseurs responsables de plus de 10.000 points de fourniture.

Les articles 20undecies § 5 et 25quatuordecies § 5 précisent :

« Les fournisseurs responsables de plus de 10.000 points de fourniture de gaz [d'électricité] mettent à disposition de leurs clients au moins un service clientèle de proximité. BRUGEL peut préciser les modalités attendues en termes de proximité du service. Le Gouvernement remet au Parlement une évaluation sur la nécessité de créer un service clientèle de proximité pour les clients, et ce dans un délai de cinq ans. »

BRUGEL propose que les services clientèle de proximité répondent aux « guidelines » suivantes :

- Forme du service clientèle de proximité :
 - Il doit être constitué au minimum d'un guichet ouvert où un client peut se rendre physiquement et s'adresser à un interlocuteur présent dans les bureaux.
 - Il doit être ouvert au minimum 19h par semaine (1/2 ETP) avec un minimum de deux permanences en semaine.
 - Il doit être accessible facilement et ce, par tous les moyens de transport en commun.

- Les tâches qui doivent pouvoir y être remplies :
 - Explications éventuelles sur la facture ;
 - Informations concernant les prix ;
 - Possibilité d'obtenir une offre de contrat ;
 - Possibilité de déposer une contestation ou une réclamation sur une facture et en faire le suivi si nécessaire ;
 - Possibilité d'obtenir le formulaire d'obtention du statut de client protégé de BRUGEL.
 - Informations sur les possibilités d'introduire un recours auprès du médiateur

De plus, des critères de qualité sont définis par les fournisseurs et présentés à BRUGEL pour accord

Les fournisseurs qui souhaiteraient s'écarter de ces « guidelines » peuvent introduire un dossier de présentation auprès de BRUGEL. Ce dossier devra comprendre au minimum :

- Les moyens humains ;
- Les horaires d'ouverture ;
- Les missions du service de clientèle de proximité ;
- Les critères de qualité du service ;

BRUGEL examinera les modalités de fonctionnement du service de proximité du fournisseur et sur leurs caractères suffisant ou non.

3.7 Transfert d'informations relatives au plan de paiement

Les articles 20quinquies § 4 et 25septies § 4 précisent :

« [...] Le plan d'apurement peut être renégocié et est communiqué par le fournisseur au fournisseur de dernier ressort. »

Articles 20 et 25octies § 7 :

« Le fournisseur et le fournisseur de dernier ressort se communiquent réciproquement et semestriellement l'état de suivi du plan de paiement. »

Deux fois par an, à dates fixes, décidées d'un commun accord entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau, le fournisseur communique l'ensemble des dossiers permettant le suivi des plans de paiements de tous ses clients fournis par le fournisseur de dernier ressort.

BRUGEL rappelle que le législateur a prévu des dispositifs visant à assurer le retour des clients protégés vers les fournisseurs commerciaux si les dettes de ceux-ci sont apurées.

Le suivi des plans de paiements et la communication de ces derniers sont indispensables pour la bonne application de ces dispositifs.

De plus, l'analyse de ces données permettra d'évaluer si les obligations de reprises des clients par le fournisseur commercial lors d'une fin de suspension de contrat sont bien respectées.

Pour ces raisons, BRUGEL estime qu'il est capital que cette disposition soit parfaitement respectée. Son non-respect par un fournisseur peut être sanctionné par BRUGEL sur base de l'article 32 de l'ordonnance électricité.

Les informations suivantes devront être mentionnées en plus des informations permettant l'identification du client :

- Montant de la dette initiale ;
- Montant de la dette courante ;
- Montant du remboursement mensuel ;
- Nombre d'échéances restant avant l'apurement de la dette ;
- Nombre d'échéances non respectées par le client dans le cadre du suivi de son plan de paiement.

3.8 Problématique de la fourniture hivernale en fin de contrat.

L'article 25octies § 6 al. 2. définit la période hivernale selon les termes suivants:

« Pour la période entre le 1^{er} octobre et le 31 mars, dans les cas où la dignité humaine est atteinte faute de fourniture d'électricité, le C.P.A.S. peut à tout moment imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture à charge du client, limitée ou non. »

Pendant la période hivernale, les points de fourniture pour lesquels un scénario « end of contract » (c'est-à-dire initié en fin de contrat) arrive à son terme **et** pour lesquels un CPAS a demandé une fourniture hivernale devant commencer à la date effective d'un « end of contract » ne doivent pas être coupés.

La fourniture de ces points est prise en charge par le fournisseur de dernier ressort en qualité de fournisseur hivernale et ce, à partir de la date d' « end of contract ».

3.9 Limitation dans le temps du placement du limiteur de puissance 4.600 W.

Selon l'article 25sexies § 5. al. 3 rédigé comme suit :

« Dans le cas où la puissance limitée à 2.300 watts n'est pas suffisante pour assurer le bon fonctionnement d'appareillage de santé ou d'assistance aux personnes, d'un système de chauffage des pièces de vie, le bon fonctionnement d'un système de cuisson des aliments ou pour garantir

l'approvisionnement en eau chaude sanitaire, le C.P.A.S. pour une période qu'il détermine et ne pouvant excéder six mois, peut enjoindre le fournisseur de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de 4.600 watts. »

La pose d'un limiteur de puissance 4.600 watts peut être imposée par un C.P.A.S. à la condition que la puissance limitée à 2.300 watts ne soit pas suffisante pour assurer un confort de vie minimum.

L'ordonnance précise également que l'augmentation de puissance à 4.600 watts ne peut être autorisée que pour une période ne pouvant excéder 6 mois.

Cette limitation dans le temps de l'augmentation de puissance semble être en contradiction avec l'idée générale défendue par l'ordonnance qui est de garantir une qualité de vie respectant le critère de dignité humaine. Cette volonté est bien présente dans le texte comme le confirme le commentaire des articles concernant l'article 30 de l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 :

« Cette modification est nécessaire pour garantir la dignité humaine de ces personnes défavorisées, [...] ».

La volonté de garantir des conditions respectant les critères de dignité humaine se manifeste d'ailleurs dans l'article 25octies § 6 al. 2. rédigé comme suit :

« Pour la période entre le 1^{er} octobre et le 31 mars, dans les cas où la dignité humaine est atteinte faute de fourniture d'électricité, le C.P.A.S. peut à tout moment imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture à charge du client, limité ou non.

Le Gouvernement peut, après avis de BRUGEL, arrêter les modalités et conditions complémentaires relatives aux fournitures hivernales du présent paragraphe. »

Il ressort de cet article que la priorité est bien mise sur le respect de la dignité humaine et ce au détriment d'une volonté de limitation de la puissance puisqu'il est précisé que le C.P.A.S. peut imposer à tout moment (entre le 1^{er} octobre et le 31 mars) et ce de façon limitée ou non.

Nous relevons également l'article 25octies § 8 al. 2. :

« Si le client ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures 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. L'accès au tarif social spécifique prévu à l'article 25tredecies est maintenu sauf si le client protégé ne respecte pas son plan de paiement pendant plus de six mois ou empêche intentionnellement le gestionnaire du réseau de distribution, d'une quelconque manière, de procéder au placement du limiteur de puissance. Le fournisseur de dernier ressort applique alors les prix maximaux prévus par la législation fédérale pour la fourniture d'électricité par le gestionnaire de réseaux de distribution. »

Cet article spécifie clairement qu'un ménage qui ne respecte pas son plan de paiement serait « sanctionné » par une limitation de puissance à 2.300 watts après une période de 6 mois.

Si nous mettons cette information en parallèle de l'article 25sexies § 5 al. 3 présenté ci-dessus, il ressort qu'un client protégé n'a aucun intérêt à apurer sa dette vis-à-vis de son

fournisseur commercial. De fait, qu'il apure sa dette ou non, le limiteur de puissance 4.600 watts serait retiré après une période de 6 mois.

L'objectif de la protection des ménages en difficulté de paiement est bien de les inciter à rembourser leur(s) dette(s) vis-à-vis de leur fournisseur commercial. Afin de garantir une motivation importante au suivi du plan de paiement, nous proposons de permettre au C.P.A.S. de renouveler la période de 6 mois pendant laquelle un limiteur de puissance 4.600 watts peut être installé si ce dernier l'estime utile. La réalisation, par le C.P.A.S., d'une nouvelle enquête sociale est nécessaire. Sur base de cette nouvelle enquête sociale, le C.P.A.S. pourrait réintroduire une demande d'augmentation de la puissance disponible. Cela respecte, par ailleurs, le principe général de l'ordonnance qui vise à protéger les ménages en difficulté aussi longtemps que cela est nécessaire, mais en vérifiant que les conditions donnant droit à cette aide soient toujours respectées.

3.10 Octroi du statut de client protégé sur base d'une attestation OMNIO

Selon les articles 20quinquies et 25septies rédigés comme suit :

« § 1^{er} Dès la mise en demeure, le ménage qui le demande est reconnu comme client protégé s'il remplit une ou plusieurs conditions suivantes :

[...]

3° il bénéficie du statut OMNIO

Lors de la modification des ordonnances du 20 juillet 2011, le législateur a suivi l'avis de BRUGEL et élargi les critères d'obtention du statut de client protégé aux bénéficiaires du statut OMNIO.

L'intégration du statut OMNIO dans les critères d'obtention automatique du statut de client protégé a été proposée parce que les conditions d'octroi de ce statut étaient inférieures aux conditions définies pour un octroi par BRUGEL et pour limiter les démarches administratives de demandeurs.

Suite à cette modification, les travailleurs sociaux ont fait savoir à BRUGEL que l'obtention du statut de client protégé via ce statut OMNIO posait des problèmes.

Les attestations remises par certaines mutualités ne spécifient pas clairement que le bénéficiaire a droit au statut OMNIO, mais simplement que ce dernier bénéficie de l'intervention majorée.

Pour une parfaite information, les conditions d'octroi du statut BIM présentées sur le site internet de l'INAMI sont les suivantes⁵ :

⁵ http://www.inami.be/citizen/fr/medical-cost/SANTH_4_4.htm

Statut BIM (Bénéficiaire de l'intervention majorée)

Le titulaire ou la personne à charge qui se trouve dans une des situations ci-dessous peut bénéficier d'une intervention majorée. Si un titulaire bénéficie d'une intervention majorée, alors cet avantage est également accordé aux personnes à sa charge.

Qui a droit à une intervention majorée ?

Les personnes qui appartiennent à une des catégories suivantes ont droit à une intervention majorée (sans condition de revenu). Vous percevez :

- * *un revenu d'intégration sociale octroyé par le CPAS*
- * *une aide sociale octroyée par le CPAS*
- * *une garantie de revenu aux personnes âgées (GRAPA) ou une majoration de rente*
- * *une allocation du Service public fédéral Sécurité sociale si vous êtes reconnu comme personne handicapée*
- * *une allocation familiale majorée (bénéficiaire reconnu à 66 % au moins)*

Les personnes qui appartiennent à l'une des catégories suivantes ont droit à l'intervention majorée si elles remplissent la condition de revenu. Les revenus bruts imposables du ménage de la personne qui souhaite bénéficier de l'intervention majorée ne peuvent pas dépasser un certain plafond maximum, augmenté d'un montant supplémentaire par personne à charge. Les personnes qui le souhaitent doivent compléter une déclaration sur l'honneur et la transmettre au bureau local de leur mutuelle. Vous êtes :

- * *veuf(ve), invalide, pensionné(e) ou orphelin(e) (VIPO)*
- * *reconnu(e) comme personne handicapée (sans perception d'allocations)*
- * *chômeur(se) complet(ète) de longue durée*
- * *inscrit(e) en qualité de résident et âgé(e) d'au moins 65 ans*
- * *membre d'une communauté religieuse*
- * *ancien agent du secteur public ayant travaillé en Afrique*
- * *fonctionnaire mis en disponibilité*
- * *bénéficiaire du Statut OMNIO*
- * *la famille monoparentale*
- * *bénéficiaires d'une allocation de chauffage*

L'analyse des conditions d'octrois du statut BIM montre une forte similitude entre celles-ci et celles du statut de client protégé par BRUGEL ou des autres catégories ouvrant la protection régionale.

Dans la mesure où ces conditions se rejoignent, et dans un souci de simplification administrative, BRUGEL décide que les attestations prouvant qu'un usager est bénéficiaire du statut BIM devront être acceptées par SIBELGA, au même titre que les attestations OMNIO.

SIBELGA fera en sorte que les bénéficiaires du statut BIM soient alimentés en tant que client protégé dans les mêmes conditions qu'un bénéficiaire du statut OMNIO.

3.11 Délai de résiliation

Les articles 25quater al. 4. de l'ordonnance électricité et 20ter al. 4 de l'ordonnance gaz précisent :

« [...] , les contrats de fourniture sont conclus pour une période fixe de trois ans au moins. Toutefois, un ménage peut y mettre fin moyennant un délai de résiliation de deux mois. »

L'Accord "Le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité" a, notamment, pour but d'éviter des conséquences négatives pour le consommateur lors d'un switch (III, 1.), dans le respect des conditions contractuelles.

Le point III, 2. limite le montant des indemnités dues en cas de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation "*prématurée ou non conforme d'un contrat*".

C'est ici qu'intervient la prescription générale de l'article 25quater, al. 4 de l'ordonnance du 19 juillet et art. 20ter, al.5 de l'ordonnance du 1er avril 2004. Ces articles figurent dans le chapitre relatif aux obligations de service public relatives à la fourniture d'électricité et de gaz.

De par sa place dans l'ordonnance, autant que par sa rédaction de portée générale et sans réserve ("*Toutefois, un ménage peut **toujours** y mettre fin -à un contrat de trois ans, dont question juste avant- moyennant un délai de deux mois*"), cette disposition est obligatoire et s'impose donc à tous, nonobstant les termes éventuellement contraires de certains contrats de trois ans.

Dès lors que le consommateur lié par un contrat de trois ans y met fin en respectant un délai de deux mois (avant la date qu'il a choisie), il le fait de manière "*conforme*" au contrat lu conjointement avec la disposition précitée, obligatoire.

Procédant à une résiliation "*conforme*", il va de soi qu'un tel consommateur ne peut se voir infliger ou même menacer d'une indemnité de rupture pour résiliation prématurée ou non conforme.

4 Conclusion

L'ensemble des précisions relatives aux obligations de service public à charge des fournisseurs présentées et expliquées dans le présent avis devront être mise en application par les fournisseurs dans un délai d'un mois à dater de l'approbation de ce même avis par BRUGEL.

Une exception est toutefois permise pour la mise en place d'un service clientèle de proximité. Ce dernier devra être opérationnel au plus tard pour le 1^{er} septembre 2012.

Une copie du présent avis sera communiquée à tous les fournisseurs commerciaux détenteurs d'une licence de fourniture valable sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi qu'aux différents services sociaux.

* *

*