

DEUX SERVICES POUR CONNAÎTRE ET DÉFENDRE SES DROITS

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité ont placé le consommateur dans une relation inégale avec les fournisseurs. Comment comparer les prix, s'informer sur ses droits, se faire aider ? C'est pour répondre à ces questions qu'ont été créés le centre d'information **Infor Gaz Elec** à Bruxelles et le service d'appui **Energie Info Wallonie**. Nicolas Poncin (IGE) et Marie Charles (EIW), nous en parlent.



■ **Infor Gaz Elec Bruxelles (IGE) et Energie Info Wallonie (EIW) sont tous deux nés d'une initiative associative, à quelques années d'intervalle. Pourquoi et avec quelles missions ?**

□ Nicolas Poncin, IGE : L'idée est venue parce que la Coordination Gaz-Electricité-Eau (CGEE - voir en page 9) tout comme la CSC et la FGTE s'inquiétaient de la protection du consommateur dans un marché libéralisé. Il fallait un service pour le conseiller et le défendre. Evelyne Huytebroeck, alors ministre de l'Energie (Ecolo) a soutenu et subsidié la création d'IGE. La directive européenne imposait d'ailleurs l'obligation d'un centre d'information, ce que nous sommes. Notre mission première est d'aider les gens à s'y retrouver et à choisir le contrat le plus pertinent. Nous intervenons aussi lorsque l'application des droits du consommateur pose problème. Le service est basé à Schaerbeek et s'adresse à l'ensemble de la population bruxelloise, avec une attention particulière pour les consommateurs vulnérables.

□ Marie Charles, EIW : EIW est en premier lieu un service d'appui de deuxième ligne pour tous les travailleurs sociaux rencontrant dans leur pratique un problème lié à l'accès à l'énergie. Ceci dit, nos permanences téléphoniques et formations s'adressent également aux consommateurs que nous informons et aidons dans leurs démarches, que ce soit dans le choix d'un fournis-



seur, pour comprendre ou contester une facture, faire valoir leurs droits, etc. Le service est issu d'un partenariat entre le RWADE (lire en page 9) et l'asbl Droits Quotidiens qui travaille sur la simplification du droit. Il est subsidié par la Région wallonne. Tout comme pour IGE, la nécessité d'ouvrir un tel service est apparue avec la libéralisation. Elle a rendu très complexe un domaine déjà pas simple : nouveaux acteurs, nouvelles règles... et a déséquilibré davantage la relation consommateur/fournisseur.

■ **Justement, en quoi consiste cette relation déséquilibrée que vous pointez ? Qu'est-ce qui a fondamentalement changé ?**

□ IGE : La libéralisation a individualisé cette relation. Avant, un opérateur négociait les prix pour toute une population. Aujourd'hui, chaque consommateur est supposé négocier avec le fournisseur sur base de sa consommation personnelle. C'est-à-dire quelque chose comme 2.000 kWh d'électricité et 20.000 kWh de gaz. Que peut-il négocier en réalité ? Vous avez vu les formules utilisées pour la formation des prix ? Elles sont incompréhensibles pour un non-initié !

□ EIW : Et comme la matière est compliquée, le consommateur représente trop souvent une cible facile pour les fournisseurs. Combien de fois n'est-il pas arrivé qu'une personne se trouve avec deux contrats en mains, parce qu'elle a fait

FAIRE OFFRE, UNE OBLIGATION POUR LES FOURNISSEURS

En Wallonie comme en Région bruxelloise, les fournisseurs ont l'obligation de faire offre. Autrement dit, ils ne peuvent pas refuser de vous soumettre leur grille tarifaire parce qu'ils n'auraient pas confiance dans vos capacités financières, par exemple. Mieux encore, à Bruxelles, ils doivent proposer des contrats de trois ans. Ceci contribue à rééquilibrer un peu la relation consommateur/fournisseur, en apportant une stabilité de prix, de facturation... et en donnant davantage de temps pour étaler un éventuel problème de paiement. C'est en fait le même principe qui a poussé le législateur à faire prévaloir le bail de 9 ans comme référence, dans le domaine du logement.

l'objet d'un démarchage trop pressant ou même franchement abusif, et n'a l'occasion de s'en apercevoir qu'au moment où arrive la facture ? (Lire aussi en page 5)

■ Il faut donc comparer les prix et décider du meilleur contrat. Mais que doit-on comparer en fait et que peuvent faire vos services, sachant qu'il existe des simulateurs de prix sur Internet ?

EIW : Il faut d'abord s'assurer que l'on consulte un simulateur indépendant. C'est notamment le cas du comparateur développé par le régulateur wallon, la CWaPE. Toutefois, il ne permet pas de comparer les offres tarifaires des différents fournisseurs avec le prix payé par le ménage sur la base de son contrat en cours. Or cette comparaison est indispensable pour déterminer si le consommateur devrait ou non changer de fournisseur ou d'offre tarifaire. Notre service d'appui propose à tout consommateur qui le souhaite de l'assister dans son choix. Il suffit que la personne se munisse de son décompte annuel pour que l'on puisse, sur la base de sa consommation, déterminer le fournisseur et l'offre qui lui conviendraient le mieux.

IGE : Il arrive d'ailleurs qu'elle n'ait pas intérêt à changer de contrat à ce moment-là. Sans cette comparaison, comment le savoir ? Les fournisseurs renouvellent leurs offres, leurs promotions, mais ils ne font jamais que vendre du gaz et de l'électricité. On peut trouver sur le marché plusieurs variétés différentes de pommes de terre, à des prix différents. Mais le gaz et l'électricité n'existent pas en plusieurs variétés ! La multiplicité des offres tarifaires ne s'explique que par le besoin d'attirer le client. Mais quand on n'est pas riche, choisir le meilleur prix en fonction de sa consommation permet réellement de gagner des dizaines d'euros, voire plus, sur une année.

■ Vous accompagnez aussi les personnes qui vous questionnent sur une situation problématique. Quelles sont-elles ? Y a-t-il des problèmes plus fréquents ?

EIW : Beaucoup de questions nous sont posées à propos du montant des factures. Il arrive qu'elles comportent des erreurs. Le montant

réclamé ne correspond alors pas toujours à celui qui est réellement dû. L'erreur peut provenir d'une mauvaise date de début de contrat, d'une erreur commise lors du relevé des index, d'un mauvais code EAN, d'un statut de client protégé non pris en compte... Lorsque l'on souhaite contester une facture, il importe de ne pas perdre de temps car la dette enfle rapidement (application d'intérêts de retard, de frais de rappel et de mise en demeure). Pour notre service, dénouer des situations délicates et obtenir la correction d'une facture peut prendre un certain temps. Lorsque c'est pertinent et nécessaire, nous proposons au consommateur de transmettre le dossier au Médiateur régional ou fédéral de l'Energie. Nous avons par exemple eu le cas d'une personne qui s'était vu réclamer 85 € par son fournisseur, alors que lui-même lui en devait 300 ! Elle avait donc contesté sa facture mais lui ne voulait rien entendre. Avec les frais et intérêts, la dette de la personne avait rapidement atteint 300 € aussi. Le fournisseur était pourtant tenu par la réglementation d'effectuer une compensation et de rembourser ce qu'il devait.

IGE : Avec les problèmes liés au démarchage et à la facturation, on observe aussi que lorsque les délais de procédure ne sont pas respectés, →

→ cela contribue fortement à gonfler l'endettement des ménages en difficulté de paiement. L'Ordonnance bruxelloise suggère un rythme (délais de rappel, de mise en demeure...) mais ne l'impose pas. D'autres situations problématiques concernent des correctifs de facturation qui ne sont pas faits dans les temps ; l'obligation de faire offre non respectée ; des limiteurs de puissance qui ne sont pas ôtés quand la dette est apurée.

■ Les fournisseurs ne sont pas les seuls acteurs avec lesquels vous êtes amenés à prendre contact. Qu'en est-il des GRD (gestionnaires de réseaux de distribution) ? Y a-t-il d'autres interlocuteurs ?

□ EIW : Les GRD (la Région wallonne compte 7 GRD actifs sur son territoire, dont ORES et Resa sont les plus connus) sont un interlocuteur incontournable, bien sûr. En Wallonie, nous les contactons en cas de problème lié au placement de compteurs à budget. Des citoyens nous demandent de l'aide lorsqu'ils craignent de s'en voir poser un ou parce qu'ils ont été coupés ou en sont menacés. Dans certains cas de déménagements problématiques ou de difficultés dans l'octroi du tarif social, un contact avec le GRD est nécessaire également. Il nous arrive par ailleurs de prendre contact avec les huissiers en charge de recouvrer une dette. Pour comprendre exactement à combien s'élève la dette ou de quoi elle se compose, nous nous retrouvons parfois coincés entre le fournisseur et l'huissier, qui nous renvoient chacun à l'autre pour nos demandes d'explications, de documents justificatifs, ... Pendant le temps que

ce jeu de ping-pong, le consommateur risque de voir sa dette enfler rapidement, alors que celle-ci est parfois petite au départ !

□ IGE : En ce qui concerne le GRD (Ndlr. Bruxelles a un GRD unique, Sibelga), le problème le plus fréquent concerne les consommations dites frauduleuses. Cela peut arriver lorsque la personne n'a pas pris de contrat (souvent par ignorance) ou parce que le compteur a été trafiqué (mais par qui ? Le client actuel ou un autre ?). Sibelga applique alors un tarif plus élevé conformément au règlement technique. Mais sans apporter la preuve que le client est fautif, ce qui est problématique ! Nous avons également affaire aux sociétés de recouvrement ou aux huissiers auprès desquels les fournisseurs demandent de se charger de récupérer la dette. Le pourcentage qu'ils demandent en retour gonfle la dette évidemment, et il est parfois compliqué de savoir ce qui est dû à qui et ce qui a été versé à qui.

■ A côté des missions de conseil et d'aide, Energie Info Wallonie, en tant que service d'appui, organise des formations pour les intermédiaires sociaux et met à disposition un site d'informations. Quels besoins rencontrez-vous à travers ces outils ?

□ EIW : En outillant une diversité de travailleurs sociaux, nous contribuons à garantir que plusieurs portes d'entrée restent ouvertes au consommateur pour résoudre ses difficultés d'accès à l'énergie. La personne qui s'est adressée au service juridique de sa Mutuelle et voit son problème de santé se doubler d'un problème d'énergie n'a pas nécessairement envie de se tourner vers un autre lieu. Pour de nombreux services auxquels des questions liées à l'énergie sont posées (maison médicale, mutuelle, service de médiation de dettes, CPAS, associations de promotion de dettes, logement...), il est important de pouvoir y répondre. Nous leur proposons une formation de base et d'autres plus spécifiques en fonction de leurs besoins, par exemple sur les services de plaintes existants. Notre site internet poursuit l'objectif de répondre à un maximum de questions possibles en lien avec l'accès à l'énergie. Certaines nous ont été posées lors de formations, d'animations ou via nos permanences téléphoniques. Des fiches portent sur le démarchage, le déménagement, la rupture de contrat, le droit à une protection... Des modèles de courriers sont mis à disposition également. Cette année, nous avons initié un réseau d'échanges ouvert aux travailleurs sociaux pour leur permettre de se rencontrer et de croiser leurs pratiques.

HOIST, LA SUÉDOISE SCANDALEUSE !

Un fournisseur peut s'adresser à une société de recouvrement de dettes qui se chargera de la récupérer à sa place. Les pratiques de la société suédoise HOIST, à qui de nombreuses créances sont vendues par les fournisseurs, ont récemment mis en lumière les risques de pertes de droits pour les consommateurs avec ce système. Un règlement européen permet en effet aux sociétés de recouvrement de saisir la juridiction du canton (la justice de paix chez nous) dans lequel vit le consommateur endetté et d'introduire une injonction de payer à son encontre. Le juge a alors 30 jours pour délivrer l'injonction de payer. Comme le souligne Social Energie, le site de la Fédération des services sociaux : « Le consommateur n'est pas présent lors de l'audience. Les seules informations dont dispose le Juge sont donc fournies par Hoist et ne font l'objet d'aucune vérification. » La revente de créances peut donc nuire gravement au consommateur en le privant des protections prévues. Il n'est informé qu'au moment où il reçoit l'injonction de payer, il ne peut pas contester la dette et ne dispose que de 30 jours pour faire opposition. De plus, comme le demandeur n'est plus le fournisseur mais bien une société de recouvrement de dettes, l'affaire pourrait être portée devant le Tribunal de 1^{ère} instance si la dette dépasse 2.500 €.



L'Énergie à brac est un outil pédagogique créé à l'origine par l'asbl Empreintes. Édité pour les trois Régions du pays, il sert tant à IGE qu'à IEW pour faire comprendre le cheminement de l'énergie lors d'animations de groupes.

■ **A Bruxelles, Infor Gaz Elec participe depuis des années au Réseau de vigilance qui rassemble des travailleurs de CPAS et de services sociaux privés...**

□ IGE : C'est cela. L'énergie est une matière très compliquée et vitale pour les gens. Cela nécessite de confronter entre acteurs sociaux les problèmes qu'ils rencontrent, tant pour faire évoluer les pratiques de manière à mieux défendre le consommateur que pour relever les aspects communs à mettre en évidence. Nous avons aussi besoin d'entretenir une bonne collaboration avec les différents services, notamment pour pouvoir orienter la personne au bon endroit chaque fois que c'est nécessaire.

■ **Vous soulignez l'importance du rôle de la Justice de paix. En quoi est-il fondamental ?**

□ IEW : Peu de décisions en matière d'énergie sont publiées. Nous tentons donc de les collecter pour analyser les jugements qui sont rendus dans cette matière. Voir dans quelles situations la justice est saisie, quels sont les raisonnements sur lesquels les juges fondent leurs décisions, nous permettra, on l'espère, d'évaluer l'effectivité des droits des consommateurs et le rôle que peut jouer la justice. On se rend par exemple compte que les juges s'appuient sur des principes généraux de droit, comme « l'abus de droit » pour condamner des fournisseurs, en allant au-delà de ce que prévoit la législation en matière énergétique. L'activisme judiciaire permet donc de contribuer à la création de droits pour les consommateurs. L'objectif de notre analyse est aussi de mettre en avant les arguments développés par certains juges, qui pourront servir à d'autres juges, aux avocats, etc.

□ IGE : On oublie trop souvent de rappeler que la Justice de paix est une justice de proxi-

mité, qui se soucie d'abord de trouver des solutions. Certains jugements sont remarquables en ce sens. C'est un vrai enjeu que de démystifier leur rôle. On sait que dans 80% à 90% des cas, les personnes qui ont reçu une citation à comparaître ne s'y rendent pas. Et c'est très dommageable. Par exemple, la possibilité d'annuler une dette parce que le juge l'estime prescrite échappe à la personne car elle doit être présente pour que le juge se prononce. Les juges de paix le disent eux-mêmes. Et il n'y a pas que les dettes, il y a aussi les problèmes liés au limiteur de puissance, à la facturation, pour lesquels le juge peut statuer. Il faudrait vraiment organiser des campagnes d'information et de sensibilisation autour du rôle du juge de paix en matière d'énergie.

Propos recueillis par Christine Steinbach

ON OUBLIE TROP SOUVENT DE RAPPELER QUE LA JUSTICE DE PAIX EST UNE JUSTICE DE PROXIMITÉ, QUI SE SOUCIE D'ABORD DE TROUVER DES SOLUTIONS. CERTAINS JUGEMENTS SONT REMARQUABLES EN CE SENS. C'EST UN VRAI ENJEU QUE DE DÉMYSTIFIER LEUR RÔLE.

**POUR EN SAVOIR PLUS OU POUR
CONTACTER CES SERVICES :**



Energie Info Wallonie : 081/ 390.626
Rue Nanon 98 - 5000 Namur
www.energieinfowallonie.be



Infor Gaz Elec Bruxelles : 02/ 209.21.90
Chée de Haecht, 51- 1210 Bruxelles
www.inforgazelec.be