

Du neuf en matière de protection des consommateurs

En juillet 2018, du changement est intervenu en matière d'énergie : une ordonnance à Bruxelles et un arrêté du gouvernement en Wallonie ont été votés. Ces deux textes modifient, pour chaque région, les mesures protégeant les consommateurs. À Bruxelles, ces changements sont entrés en vigueur le 30 septembre 2018 mais en Wallonie, ils entreront en vigueur le 1^{er} avril 2019. L'occasion de faire le point sur les principaux changements dans chaque région.

En Wallonie

Les mentions sur la facture et la procédure en cas de facture impayée

À partir de ce 1^{er} avril, les factures de régularisation devront mentionner si la consommation facturée est réelle ou si elle a été estimée (autrement dit, le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas eu connaissance des index et les a estimés). En outre, si le tarif social est appliqué, toutes les factures devront l'indiquer.

En cas de facture impayée, les frais que le fournisseur peut réclamer seront désormais limités à 75 euros pour un rappel et 15 euros pour une mise en demeure. Ces frais ne pourront pas dépasser 55 euros par année civile, par énergie (gaz ou électricité) et par fournisseur. Les taux d'intérêt appliqués en cas de retard de paiement seront plafonnés au taux légal. En-dehors des factures et des frais mentionnés ci-dessus, aucun autre frais – par exemple une clause pénale ou des frais pour un plan de paiement – ne pourra plus être réclamé.

Autre changement : alors qu'avant un fournisseur pouvait demander le placement d'un compteur à budget chez un client quel que soit le montant de la dette, il ne pourra désormais plus le demander que si la dette est supérieure à 100 euros pour l'électricité ou le gaz, ou supérieure à 200 euros pour l'électricité et le gaz.

Pour les clients protégés

Certains changements concernent uniquement les clients protégés (qui bénéficient du tarif social). Désormais tout client protégé qui dispose d'un compteur à budget pour l'électricité sera fourni par son gestionnaire de réseau de distribution.

Par ailleurs, le limiteur de puissance (qui permet aux clients protégés qui n'ont plus les moyens de recharger leur compteur de continuer à bénéficier d'une fourniture minimale) ne pourra désormais plus être activé qu'à la demande du CPAS. Cette fourniture minimale reste garantie pendant



six mois et ne peut pas être suspendue en période hivernale. Passés les six mois et en-dehors de la période hivernale, le CPAS pourra désormais demander la désactivation du limiteur à tout moment.

À Bruxelles

Prémises de définition d'un plan d'apurement et cession de créance.

Les modifications des ordonnances prévoient un début de définition du plan d'apurement (1). Celui-ci doit être apprécié en fonction de l'équilibre entre l'intérêt du fournisseur et l'intérêt du consommateur. Il n'est pas raisonnable s'il porte atteinte à la possibilité de mener une vie conforme à la dignité humaine (2) et il doit être communiqué par écrit au client.

Dans le même article, sont aussi réglementées les cessions de créances (3) à certaines sociétés spécialisées dans le recouvrement de créance. Il faudra dorénavant que le fournisseur notifie la cession de créance par lettre recommandée à son client avant la citation. Le cessionnaire est tenu par les mêmes obligations que le cédant (fournisseur). Le cessionnaire reste tenu d'un devoir d'information vis-à-vis du cédant et du client final.

Le statut de client protégé

La pose automatique d'un limiteur et l'application des prix maximaux sont supprimés pour les clients protégés. Le limiteur n'est installé que si le client protégé ne rembourse pas le plan d'apurement envers son fournisseur pendant six mois.

Ce qui veut dire que Sibelga, le gestionnaire de réseau de distribution bruxellois, devra retirer tous les limiteurs placés chez les clients protégés

qui respectent leur plan de paiement.

Le statut de client protégé devient ainsi plus attractif pour les personnes qui sont en difficultés de paiement.

Les coupures d'énergie

Il est interdit de couper l'énergie à un ménage domicilié à l'adresse de consommation avant le délai d'un mois prenant cours le jour de la signification, mais aussi un mois après avoir notifié l'intention de coupure au CPAS.

Pendant la période hivernale, il est interdit de couper après le jugement d'un juge de paix et lorsque le contrat arrive à terme. À l'expiration de la protection hivernale, la demande de coupure est effectuée sauf si le consommateur a pris un contrat avec un autre fournisseur. Sibelga appliquera le tarif social pour la fourniture hivernale.

Mention sur les factures

Les coordonnées du Centre d'information "Infor GazElec" doivent être rappelées sur chaque facture. Il faut également mentionner le détail des sommes réclamées y compris le détail des frais de rappel et de mises en demeure.

// ÉNERGIE INFO WALLONIE ET INFOR GAZ ELEC

(1) Un plan d'apurement (ou plan de paiement) permet au consommateur de payer une ou des factures en plusieurs fois, généralement en plusieurs mensualités.

(2) Un créancier, ici un fournisseur, peut céder sa créance à une autre personne, ici à des sociétés de recouvrement. C'est alors à ces sociétés que le consommateur doit rembourser sa dette.

(3) Le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine est prévu par la Constitution et implique une série de droits tels que le droit à un logement décent, à la protection de la santé, etc.

Pour plus d'informations, pour vos questions ou pour un problème en matière d'énergie, n'hésitez pas à contacter Énergie Info Wallonie au 081/390.626 (pour la Wallonie) et Infor Gaz Elec au 02/209.21.90 (pour Bruxelles).