



**Les obligations de service public à caractère social:
L'évaluation des CPAS et propositions de modifications**

Véronique Pisano

Depuis la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité, les acteurs du terrain constatent, d'une manière générale, que:

- les personnes ne comprennent pas la nouvelle organisation du marché et méconnaissent leurs droits;
- de nombreuses discordances existent entre les législations régionales et fédérales;
- les procédures sont longues et complexes;
- les plus fragilisés bénéficient d'une protection moins importante que dans le monde captif;
- le nombre de coupures augmente malgré l'adoption de mesures sociales importantes et complexes;
- la mission des CPAS s'amplifie et vise à pallier les dysfonctionnements du marché.

Au niveau de la protection sociale des consommateurs, on assiste à une dégradation de la situation liée au fait que:

- en moyenne, deux fois plus de clients sont déclarés en défaut de paiement qu'auparavant;
- la majorité des clients en défaut de paiement sont des clients non protégés;
- le montant des factures activant une procédure de défaut de paiement est parfois disproportionné par rapport aux consommations réelles;
- à l'inverse, des procédures de défaut de paiement sont parfois activées pour des sommes dérisoires;
- les compteurs à budget gaz ne représentent pas une mesure adéquate pour lutter contre l'endettement énergétique d'autant plus que 80 % des tentatives de pose des compteurs à budget gaz aboutissent à un échec;
- en cas d'échec de pose des compteurs, les fournisseurs réclament systématiquement la coupure sans aucune autre analyse;
- de nombreuses demandes de placement de compteur à budget ne sont pas liées à des défauts de paiement mais plutôt à des déménagements problématiques;
- ...

Face à l'ensemble de ces dysfonctionnements, les CPAS sont confrontés à de nombreuses difficultés dans la gestion quotidienne des dossiers "énergie". Nous avons, à divers endroits et à divers moments, dénoncé ces difficultés.

En vue des modifications qui devraient être apportées aux OSP sociales, nous proposons ici un relevé des modifications qui nous semblent essentielles. Ces modifications visent à atteindre:

- une protection plus importante des consommateurs précarisés;
- une responsabilisation accrue des fournisseurs;
- une reconnaissance plus importante du travail réalisé par les CPAS et un rôle plus important dans la mise en œuvre des OSP ainsi qu'un financement adéquat pour toutes les missions que les CPAS assurent;
- la modification de certaines procédures qui, aujourd'hui, ne sont pas adaptées et ne sont pas efficaces par rapport au fonctionnement du marché.

Ces modifications portent sur les points suivants:

- les factures d'acompte et de régularisation/clôture,
- les plans de paiement,
- les compteurs à budget,
- le statut de "client protégé" et l'octroi du tarif social,
- les commissions locales pour l'énergie,
- les relations fournisseurs-clients,
- les relations fournisseurs-CPAS,
- les déménagements.

Les factures d'acompte et de régularisation/clôture

Comme nous l'avons signalé à plusieurs reprises, les factures d'acompte et de clôture posent les difficultés suivantes:

Les montants facturés par les fournisseurs, dans le cadre de factures d'acompte, sont parfois exorbitants. Les clients et/ou les CPAS ne parviennent pas à faire modifier le montant de ces acomptes. Il arrive alors que des clients se retrouvent étranglés par le paiement de factures qui ne correspondent pas à leur consommation réelle et que les procédures pour défaut de paiement soient lancées.

A contrario, il arrive que le montant des acomptes soit utilisé comme un argument commercial permettant d'attirer de nouveaux clients. Les montants fixés sont alors très faibles et les clients concernés se retrouvent en grande difficulté au moment de devoir payer la facture de régularisation.

Les CPAS sont également confrontés à des clients, qui, chaque mois, se voient facturés de frais de rappel car ces personnes perçoivent leurs revenus quelques jours après la date d'échéance de la facture. Ces frais de rappel ne sont pas comptabilisés si, chaque mois, la personne ou le travailleur social prévient le fournisseur, ce qui représente une charge administrative lourde tant pour le particulier que pour le travailleur social.

Nos revendications/suggestions:

- Que le montant de factures intermédiaires soit calculé sur base objective (le plus souvent sur la base de la consommation réelle du ménage) et qu'un montant-plancher soit fixé.

- Que le client ait la faculté de choisir la date de paiement de ses factures d'acompte en fonction de la date de perception de ses revenus.

Les CPAS sont également confrontés à des personnes qui ne reçoivent pas de facture intermédiaire, parfois pendant plusieurs mois. Cela se produit autant chez les fournisseurs commerciaux suite à un déménagement ou à la signature d'un nouveau contrat, que chez les gestionnaires de réseaux dans le cadre de la fourniture X.

Nos revendications/suggestions:

Quelle que soit la situation dans laquelle un client se retrouve, il ne devrait pas rester plus de deux mois sans recevoir de facture intermédiaire.

Les CPAS ont également soulevé le problème de la lisibilité des factures. Les clients et les travailleurs sociaux n'arrivent pas à comprendre les factures et à s'y retrouver dans les montants qui sont réclamés lorsque, entre autres, les factures portent sur plusieurs périodes de consommation, sur plusieurs points de consommation, lorsqu'il n'est pas fait de distinction entre acomptes facturés et acomptes payés, ...

Nos revendications/suggestions:

Devraient apparaître sur les factures de régularisation les éléments suivants:

- *l'application du tarif social,*
- *une indication sur le mode de calcul des consommations (index réel ou estimé/communiqué par la personne ou par la société de comptage),*
- *la date de fin du contrat,*
- *la nature du contrat: prix fixe ou prix variable,*
- *le détail des consommations lorsque celles-ci portent sur plusieurs points de fourniture ou sur plusieurs périodes,*
- *en cas de facture de clôture, l'objet de la clôture: déménagement, fin de contrat, changement de fournisseur, ...*
- *pour le GRD, s'il agit en tant que fournisseur X ou fournisseur social,*
- *une distinction entre acomptes facturés et acomptes payés,*
- ...

Sur les factures d'acompte devraient apparaître les mentions suivantes:

- *l'application du tarif social,*
- *la date de fin du contrat,*
- *la nature du contrat: prix fixe ou prix variable,*
- *la (les) période(s) de consommation visée(s) par la facture,*
- *pour le GRD, s'il agit en tant que fournisseur X ou fournisseur social,*
- ...

A l'instar de ce qui s'applique à Bruxelles, les fournisseurs devraient avoir l'obligation d'émettre deux factures distinctes lorsqu'un client se fournit chez un même fournisseur pour les deux énergies.

Par ailleurs, les relevés d'index physiques devraient être obligatoires tous les ans.

La négociation des plans de paiement et frais divers

La négociation des plans de paiement est devenue quasiment impossible avec les fournisseurs. Les plans de paiement octroyés sont établis dans un cadre déterminé et ne tiennent pas compte de la capacité financière des personnes. La procédure relative à la pose du compteur à budget est très rapidement lancée.

Nos revendications/suggestions:

Les plans de paiement sur les factures de régularisation devraient pouvoir être négociés de manière plus souple et sur une plus longue durée.

Pour les factures intermédiaires, la négociation devrait être plus souple et ne pas être figée dans un cadre déterminé. L'impayé relatif aux factures intermédiaires ne pourrait aboutir au placement du compteur à budget que sur la base d'un relevé d'index et donc d'une dette réelle. Nous estimons, par ailleurs, que les dettes contractées par les clients chez leur fournisseur devraient être globalisées (même si elles sont imputées à des numéros de clients différents) afin de connaître l'endettement réel d'une personne.

Il est fréquent que des frais soient exigés par les fournisseurs pour l'établissement d'un plan de paiement. Pour certains fournisseurs, ces frais s'élèvent à 15 euros.

Nos revendications/suggestions:

Les frais relatifs à l'octroi de plans de paiement ne devraient pas être autorisés ou, à tout le moins, fortement réduits. Pour les clients protégés, aucun frais ne devrait être comptabilisé.

En matière de frais, il arrive que des indemnités de rupture de contrat soient facturées à des clients protégés qui mettent un terme à leur contrat pour être alimentés par le gestionnaire de réseaux en tant que fournisseur social. Ces frais sont parfois supprimés à la demande des travailleurs sociaux, selon le bon vouloir du fournisseur concerné et/ou de l'opérateur traitant la demande. Il s'agit d'une gestion au cas par cas.

Nos revendications/suggestions:

L'indemnité de rupture de contrat ne devrait pas être facturée pour les clients protégés qui mettent un terme à leur contrat afin d'être alimentés par le fournisseur social.

Les compteurs à budget

Si le compteur à budget en électricité peut être considéré comme un outil d'aide à la gestion des consommations et si, dans son fonctionnement, il ne pose pas de grandes difficultés, nous avons un avis beaucoup plus tranché et négatif sur les compteurs à budget gaz.

Les compteurs à budget gaz ne permettent pas d'atteindre les objectifs liés aux compteurs à budget, à savoir limiter l'endettement des ménages tout en permettant un accès à l'énergie. Les deux derniers hivers ont montré que ces compteurs contraignent les ménages à faire face à des rechargements importants durant la période hivernale. Pour certains, les montants des rechargements sont tellement élevés qu'ils optent pour d'autres moyens de chauffage moins écologiques et plus nocifs (bonbonne, poêle, chauffage d'appoint électrique, ...) ou renoncent

carrément à se chauffer. Le taux d'échec pour le placement des compteurs à budget avoisine les 80 % et le nombre de coupures suite à un refus de placement est très important.

Pour toutes les difficultés qu'ils engendrent, nous souhaitons que les compteurs à budget gaz soient abandonnés.

Toutefois, si cette option ne devait pas être suivie, nous désirerions que des améliorations soient apportées au dispositif. Nous les détaillons ci-après.

Avant d'aller plus loin, nous attirons également l'attention sur le fait que la procédure de placement de compteurs à budget (tant électricité que gaz) n'est pas toujours liée à un endettement des personnes. Cette procédure masque diverses situations problématiques pour lesquelles la pose du compteur à budget ne se justifie pas (déménagements, factures contestées, index erronés, ...). Elle engendre toute une série de désagréments pour les personnes qui le subissent et un coût important pour la collectivité. Nous pensons que, pour diminuer le nombre de procédures abusives, les fournisseurs devraient être davantage responsabilisés.

Il arrive que, tant pour les compteurs à budget gaz ou électricité, la procédure de placement soit activée pour:

- des retards de paiement très faibles (moins de 100 euros d'arriérés);
- des factures contestées par les clients;
- des déménagements problématiques,
-

Nos revendications/suggestions:

Les compteurs à budget doivent être placés sur base de la dette réelle des clients, ce qui nécessiterait un relevé d'index avant toute pose de compteur;

Le coût du placement des compteurs à budget devrait être à charge du fournisseur afin de le responsabiliser et d'éviter les placements non justifiés.

Que la procédure de placement d'un compteur à budget soit respectée car la pratique montre que celle-ci est enclenchée différemment d'un fournisseur à l'autre, d'un dossier à l'autre.

Supprimer les suspensions de fourniture de gaz et d'électricité durant la période hivernale, quand les clients en défaut de paiement refusent la pose du compteur à budget.

Que les fournisseurs respectent l'obligation de transmettre aux CPAS la liste des personnes faisant l'objet d'une procédure de placement de compteur à budget.

Lorsque le médiateur régional ou fédéral est saisi d'un dossier, les procédures de recouvrement et/ou de placement d'un compteur à budget devraient être interrompues jusqu'à ce que la situation soit analysée et tranchée.

Il devrait être possible, dans des situations particulières, qu'une personne puisse refuser le placement d'un compteur à budget sans que cela ne lui soit préjudiciable. Nous pensons notamment aux personnes handicapées, âgées, qui font l'objet d'une hospitalisation, d'un séjour à l'étranger, d'une absence d'endettement, ...

Nos revendications/suggestions:

En cas de force majeure, un client devrait pouvoir refuser le placement d'un compteur à budget sans qu'il subisse une suspension de fourniture. Le refus de placement devrait être consigné par écrit auprès du fournisseur et/ou gestionnaire de réseaux et être appuyé par un service social. En cas de réponse négative de la part du gestionnaire de réseaux ou du fournisseur, une commission locale pour l'énergie devrait être organisée afin de trancher la situation.

La procédure actuelle de placement des compteurs à budget fixe le délai de pose du compteur à 40 jours. Si ce délai n'est pas respecté, les clients sont droppés vers les gestionnaires de réseaux qui fournissent les clients en qualité de fournisseur X. Pendant toute cette période, les consommations sont facturées au tarif maximum. Les consommateurs subissent alors une sanction pour un défaut qui ne leur incombe pas, ce qui, pour nous, est inadmissible.

Nous souhaitons dès lors qu'une solution acceptable soit trouvée pour que les consommateurs ne subissent pas les conséquences d'un manquement qui ne leur est pas imputable. Nous suggérons que, durant la période où le contrat est suspendu, les clients fournis en fourniture X soient facturés sur la base d'un tarif "Compteur à budget" correspondant à un tarif moyen.

Dans les OSP actuelles, le client a la possibilité de faire annuler la pose du compteur à budget s'il apporte la preuve du paiement de sa dette dans un délai fixé par la réglementation. Dans la pratique, il arrive fréquemment que les clients apurent leur dette mais que la pose du compteur à budget ne soit pas annulée suite à un défaut de transmission d'information du fournisseur vers le gestionnaire de réseaux de distribution.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaitons que cette disposition soit appliquée dans la pratique et que le délai pour que le client puisse apporter sa preuve de paiement soit porté de 5 jours à 24 heures. Une astreinte au bénéfice des clients et à charge des fournisseurs devrait être imposée et calculée sur la période débutant le jour de la pose du compteur à budget (ou coupure) et jusqu'à la désactivation du compteur (ou rétablissement de la fourniture) pour autant que le client puisse apporter la preuve du paiement dans les délais requis.

Lorsque client protégé est droppé vers le gestionnaire de réseaux suite à un défaut de paiement, le compteur à budget ne devrait pas être placé chez ce client quand il s'avère que le client n'a aucune dette chez le fournisseur commercial.

Par contre, pour le client protégé se retrouvant dans la même situation mais n'ayant pas apuré ses dettes, nous estimons que, outre le placement du compteur à budget, le client devrait être contraint de rester chez le gestionnaire de réseaux pendant une période de 12 mois afin de pouvoir améliorer sa situation. Les clients protégés en défaut de paiement ne devraient pas pouvoir échapper à la pose d'un compteur à budget en signant un contrat avec un autre fournisseur. Au terme de la période de 12 mois, un relevé d'index devrait être effectué afin de clôturer la période de fourniture chez le gestionnaire de réseaux.

Nos revendications/suggestions:

Un client protégé en défaut de paiement droppé devrait se voir contraint de rester chez le gestionnaire de réseaux pour une durée de douze mois (sous compteur à budget).

Nous déplorons le fait que le placement des compteurs à budget ne soit gratuit que pour les clients protégés. Il arrive que des personnes (qui ne sont pas en défaut de paiement) désirent pouvoir disposer d'un compteur à budget afin de pouvoir mieux gérer leur budget et leur consommation (nous visons ici les compteurs à budget en électricité). Le coût de placement du compteur à budget est cependant dissuasif.

Nos revendications/suggestions:

Nous demandons la gratuité du placement des compteurs à budget pour les personnes qui en font la demande pour autant que cette demande soit soutenue par un CPAS ou un service social de première ligne.

En ce qui concerne les rechargements, les cabines téléphoniques se font de plus en plus rares. Celles qui existent ne fonctionnent pas toujours. Il est impératif qu'un système de rechargement plus simple et plus accessible soit rapidement développé.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaitons un système de rechargement plus simple, plus diversifié et plus accessible pour les personnes sous compteur à budget à l'instar de ce qui se fait en matière de téléphonie.

Il arrive fréquemment que des personnes emménagent dans un logement dans lequel le locataire précédent était sous compteur à budget. Les nouveaux occupants ont alors besoin d'une carte de désactivation du compteur pour bénéficier d'un compteur traditionnel. Il n'est pas rare que des personnes fragilisées restent plusieurs jours sans fourniture d'énergie car les bureaux d'accueil des gestionnaires de réseaux ne leur sont pas facilement accessibles.

Nos revendications/suggestions:

A défaut d'un réseau de bureaux d'accueil beaucoup plus étendu, nous souhaitons que, à la demande des CPAS, les cartes de désactivation des compteurs à budget puissent être délivrées dans leurs locaux endéans un jour ouvrable.

Les compteurs à budget gaz

Comme nous l'avons souligné ci-dessus, nous ne pensons pas que les compteurs à budget constituent une mesure sociale adéquate assurant une fourniture d'énergie aux consommateurs en difficultés. Nous souhaiterions que ce dispositif soit abandonné.

Toutefois, comme nous l'avons précisé, si ce dispositif devrait être maintenu, les remarques reprises ci-dessous devraient être prises en compte.

Les compteurs à budget gaz ne doivent pas être posés durant la période hivernale. Les personnes n'ont pas la possibilité de constituer une réserve et sont directement confrontés à des rechargements importants.

Nos revendications/suggestions:

Interdiction de poser un compteur à budget gaz durant les mois d'hiver.

Il devrait y avoir une sensibilisation des ménages sous compteur à budget à la nécessité de constituer des provisions durant les mois d'été afin d'alléger leur budget durant les mois d'hiver.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaitons l'organisation de campagnes de sensibilisation permanentes à l'utilisation du compteur à budget gaz.

Si les compteurs à budget gaz ne sont pas abandonnés, les CPAS souhaiteraient être informés des personnes qui, sous compteur à budget, ne rechargent pas en période hivernale et se retrouvent en situation d'auto-coupage.

Nos revendications/suggestions:

Fournir aux CPAS la liste des personnes auto-coupées durant la période hivernale lorsqu'il y a au moins 15 jours de non-rechargement. Cette information ne donnant lieu à aucune obligation aux CPAS mais permettant à ceux qui le souhaitent d'y donner un suivi.

Par ailleurs, les clients protégés sous compteur à budget, alimentés par un fournisseur commercial ne bénéficient pas de la protection hivernale. En effet, ils ne peuvent obtenir des cartes d'alimentation.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaitons que les clients protégés sous compteur à budget gaz, alimentés par des fournisseurs commerciaux puissent également percevoir des cartes d'alimentation pendant la période hivernale afin de bénéficier de la même protection que les clients protégés sous compteur à budget alimentés par leur gestionnaire de réseaux.

Si les compteurs à budget devaient disparaître, nous souhaiterions donner un pouvoir beaucoup plus grand aux commissions locales pour l'énergie. Il nous semble important que les commissions locales soient réorganisées pour tous les clients résidentiels en défaut de paiement, susceptibles de se voir privés de la fourniture de gaz.

Néanmoins, afin d'éviter les engorgements connus dans le monde captif, deux conditions préalables devraient être posées:

- les commissions locales ne seraient réunies que pour des dettes réelles (basées sur un relevé d'index et donc sur une facture de régularisation) et pour des dettes supérieures à un montant plancher à déterminer. Ce montant plancher pourrait être plus faible pour les clients protégés;
- le client devrait, au préalable, avoir effectué une série de démarches.

En deçà du montant plancher, le fournisseur serait obligé d'accepter un plan de paiement dont le nombre minimal de mensualités devrait être fixé afin d'éviter les situations où les fournisseurs octroient des plans de paiement en deux ou trois mensualités. Cette disposition permettrait de responsabiliser les fournisseurs et de les obliger à assumer leur contentieux.

Le montant à prendre en compte pour un passage devant la CLE devrait être déterminé en concertation avec les gestionnaires de réseaux et les fournisseurs. La CLE traiterait de la dette globale (y compris les éventuels arriérés de paiement chez le fournisseur concerné).

La décision de la CLE mentionnerait l'obligation pour les personnes de respecter le plan de paiement. Un plan de paiement non respecté (plan décidé en CLE ou hors CLE) conduirait à la coupure. Les modalités devront être définies.

Lors de la réunion de la CLE, les membres procéderont à la vérification du montant des acomptes afin de s'assurer que ceux-ci correspondent à la consommation annuelle du ménage concerné.

La composition de la commission locale pour l'énergie devrait alors être étendue aux fournisseurs.

Les compteurs à budget électricité

Un client protégé, qui a fait l'objet d'une procédure de défaut de paiement et qui s'est donc vu placer un compteur à budget couplé à un limiteur de puissance, devrait pouvoir continuer à en bénéficier même lorsqu'il déménage. Ce qui n'est pas le cas actuellement.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaiterions donc que le compteur à budget couplé au limiteur de puissance soit installé chez un client protégé qui déménage et qui en fait la demande.

A l'heure actuelle, les clients protégés sous limiteur de puissance peuvent s'endetter de manière importante et durant des années, pour autant qu'ils interrompent la fourniture minimale garantie au moins une fois sur une période de six mois. Il existe donc des personnes qui fonctionnent sous limiteur de puissance depuis plusieurs années et qui ont accumulé une dette de plusieurs centaines (voire milliers) d'euros en interrompant cette fourniture de temps à autre. Ces personnes ne sont pas du tout inquiétées.

Nos revendications/suggestions:

Pour les clients protégés sous limiteur de puissance, nous souhaitons que la période ininterrompue relative à la fourniture minimale garantie soit supprimée et que la commission locale pour l'énergie soit saisie après six mois de consommation sous fourniture minimale garantie.

Pour les clients non protégés, les CPAS souhaiteraient être informés des personnes qui, sous compteur à budget, ne rechargent pas en période hivernale et se retrouvent en situation d'auto-coupure.

Nos revendications/suggestions:

Fournir aux CPAS la liste des personnes auto-coupées durant la période hivernale lorsqu'il y a au moins 15 jours de non-rechargement. Cette information ne donnant lieu à aucune obligation à charge des CPAS mais permettant à ceux qui le souhaitent d'y donner un suivi.

En ce qui concerne l'exclusif-nuit, de nombreuses personnes sous compteur à budget reçoivent des factures de régularisation importantes. Ces personnes ne comprennent pas leur situation puisque, étant sous compteur à budget, elles pensent être à l'abri de ce type de facture.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaitons que les personnes qui se chauffent à l'électricité et qui se voient placer un compteur à budget soient informées de cette problématique. Des factures intermédiaires devraient être envoyées pour cette consommation spécifique.

Le statut de "client protégé" et l'octroi du tarif social

De nombreuses personnes en difficulté de paiement de leur facture d'énergie ne peuvent bénéficier du statut de client protégé car elles n'entrent pas dans les catégories définies alors que leur niveau de revenu n'est pas (ou très peu) supérieur à ceux qui peuvent en bénéficier. La définition de catégories de bénéficiaires nous semble peu équitable puisqu'elle dépend d'un statut et non d'un niveau de revenu. A l'instar des conditions d'octroi de l'allocation de chauffage, nous souhaitons que ce statut soit délivré sur la base des revenus. Le niveau de revenu OMNIO nous semble être un critère d'octroi équitable.

Nos revendications/suggestions:

- *Que l'octroi du statut de client protégé soit délivré sur base des revenus prenant pour référence les revenus OMNIO.*
- *Que les catégories régionales soient maintenues pour que toutes personnes subissant une forme de surendettement puissent en bénéficier ou que ces catégories soient intégrées aux catégories fédérales.*

Divers acteurs du marché ont pu constater que les prix maximaux sociaux ne garantissent pas toujours les tarifs les plus bas du marché. Cette situation est liée à la révision semestrielle du tarif social.

Nos revendications/suggestions:

Nous sommes favorables à la proposition du Ministre régional de l'Energie relative à la révision trimestrielle des prix maximaux sociaux.

Les clients protégés qui perdent leur statut peuvent se retrouver sans fourniture d'énergie s'ils ne réagissent pas au courrier qui leur est adressé par les gestionnaires de réseaux ou s'ils ne se manifestent pas à une convocation de la CLE. Il arrive donc que des clients protégés qui ne renouvellent pas leur statut se retrouvent sans fourniture de gaz et/ou d'électricité durant la période hivernale. Un client protégé est dès lors moins protégé qu'un client résidentiel ordinaire qui, lui, bénéficie de la procédure "end of contract" en période hivernale.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaitons que la législation wallonne interdise les coupures de gaz ou d'électricité durant la période hivernale pour les clients protégés qui perdraient leur statut durant ces mois d'hiver.

Par ailleurs, les commissions locales pour l'énergie relatives aux pertes de statut de clients protégés sont purement administratives et n'apportent aucune plus-value. La pratique montre que les situations relatives aux clients non connus des CPAS ne sont pas réglées. Très peu de personnes se présentent en CLE.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaitons la suppression des CLE relatives à la perte de statut de client protégé. Celles-ci devraient être remplacées par l'envoi de listings de "perte de statut" à titre d'information vers les CPAS qui pourraient alors réagir en fonction des informations qu'ils détiennent.

Il est prévu, dans la législation wallonne, qu'un accusé de réception soit envoyé aux clients protégés qui demandent le tarif social et que cet accusé de réception précise si oui ou non le tarif social est octroyé au client.

Nos revendications/suggestions:

Nous demandons que cette disposition soit respectée par les fournisseurs d'énergie et qu'une mention relative à l'octroi du tarif social apparaisse sur les factures intermédiaires ou de régularisation, et ce tant pour les clients protégés fédéraux qui bénéficieront de l'automatisation de l'octroi du tarif social que pour les clients protégés régionaux.

Les commissions locales pour l'énergie

Octroi de cartes d'alimentation durant la période hivernale

Ce type de clé a fait l'objet d'un nombre de saisines très limité durant la période hivernale 2009-2010, les clients protégés méconnaissant cette procédure.

Comme nous l'avons souligné plus-haut, nous souhaiterions que les compteurs à budget gaz soient abandonnés. Si cette option ne devrait pas être suivie, nous souhaitons que ces compteurs à budget ne soient plus placés durant la période hivernale.

Par ailleurs, il nous semble intéressant de suivre la proposition des gestionnaires de réseaux prévoyant une période de non-déconnexion pour les clients durant la période hivernale. En cas de défaut de paiement, la situation serait analysée en CLE.

Fonctionnement des commissions locales pour l'énergie

Suite à une coupure, lorsque les personnes estiment que la situation ne se justifie plus, elles peuvent demander au gestionnaire de réseaux de rebrancher l'alimentation. Si le GRD ne s'exécute pas dans les cinq jours, le client peut saisir la CLE. Le client s'adresse alors au CPAS pour que celui-ci se prononce sur le bien-fondé ou non de la demande. Cette procédure nous interpelle. Qui, au sein du CPAS, va décider du bien-fondé ou non de la demande et quel sera le recours contre cette décision? Afin de rester cohérent par rapport au mode de saisine des CLE, nous souhaitons que le GRD se positionne sur le bien-fondé de la demande et, en cas de refus, saisisse les CLE.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une décision de la CLE, le CPAS doit mettre en place une guidance sociale énergétique. A l'heure actuelle, cette notion de guidance sociale énergétique doit encore être définie par un arrêté du Gouvernement wallon. Vu le manque de moyens financiers et humains dont disposent les CPAS, nous souhaitons que cette notion de "guidance sociale énergétique" soit supprimée des décrets gaz et électricité.

Les décrets gaz et électricité prévoient qu'annuellement les CLE doivent communiquer au Ministre régional de l'Energie la liste des membres composant la CLE et transmettre le rapport annuel de la CLE au conseil communal. Ces démarches n'ont, à l'heure actuelle, pour seule conséquence que d'alourdir la charge administrative des CPAS.

Nos revendications/suggestions:

En ce qui concerne l'organisation de CLE pour les personnes ayant été privées d'alimentation, il devrait revenir au gestionnaire de réseaux l'obligation de saisir la CLE lorsqu'il refuse d'accéder à la demande du client.

En ce qui concerne les formalités administratives, nous pensons que l'obligation de communiquer la composition de la CLE devrait être limitée à une communication par législature communale, sauf modifications de nomination.

Quant à la communication du rapport d'activités, nous pensons que cette obligation devrait purement et simplement disparaître puisqu'elle n'apporte rien de particulier et qu'en outre les informations relatives à la CLE peuvent être intégrées au rapport d'activités annuel du CPAS.

Nous souhaitons qu'un cadre juridique légal soit donné aux commissions locales pour l'énergie afin que les clients faisant l'objet d'une décision de la CLE puissent bénéficier d'une voie de recours.

Comme mentionné plus haut, nous sommes pour la suppression des CLE relatives à la perte de statut de client. Celles-ci devraient être remplacées par l'envoi de listings de "perte de statut" à titre d'information vers les CPAS qui pourraient alors réagir en fonction des informations qu'ils détiennent.

Pour les clients protégés sous limiteur de puissance, nous souhaitons que la période ininterrompue relative à la fourniture minimale garantie soit supprimée et que la commission locale pour l'énergie soit saisie après six mois de consommation sous fourniture minimale garantie.

Relation fournisseurs – clientèle

Le démarchage

De nombreux consommateurs se plaignent du démarchage abusif pratiqué par les différents fournisseurs. Il n'est pas rare qu'ils soient amenés à signer des contrats de fourniture d'énergie à leur insu. Il arrive également que les publics précarisés soient la cible de démarcheurs peu scrupuleux. Afin de protéger les consommateurs, nous souhaitons que le démarchage soit une activité beaucoup plus encadrée et que le démarchage à domicile des consommateurs soit purement et simplement interdit.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaiterions un encadrement de l'activité de démarchage et une interdiction relative au démarchage à domicile. Par ailleurs, nous prôtons une application plus systématique des sanctions prévues dans la loi sur les pratiques du commerce.

Relations consommateurs-call center

Les call-center mis en place par les fournisseurs sont difficilement accessibles pour les consommateurs. Il n'est pas rare de devoir patienter de longues minutes avant de pouvoir rentrer en contact avec un opérateur en ayant dû, au préalable, poser une série de choix parmi un menu

qui décourage plus d'un consommateur. Face à ce système, les personnes se présentent dans les CPAS afin d'obtenir de l'aide pour la résolution de leurs problèmes. Il s'agit souvent de personnes qui ne font pas partie du public CPAS et qui arrivent pour des problèmes qui ne relèvent pas de l'application de mesures sociales. Les CPAS se voient alors contraints d'assurer un service qui ne relève pas de leurs missions. Ces cas ne sont pas rares et viennent gonfler la charge de travail des CPAS.

Nos revendications/suggestions:

Nous souhaitons un réseau de bureaux d'accueil étendu tant pour les fournisseurs que pour les gestionnaires de réseaux, permettant aux personnes de pouvoir gérer seules leur dossier "énergie". Le rôle du CPAS se limitant à un rôle résiduaire.

A défaut d'un réseau de bureaux d'accueil étendu, nous souhaitons que chaque fournisseur et gestionnaire de réseaux mette à disposition de leurs clients un numéro d'appel gratuit.

Relation fournisseurs – CPAS

Les contacts pris chaque jour par les CPAS auprès des fournisseurs sont nombreux. Pour faciliter le travail et accélérer la gestion des dossiers, nous souhaiterions voir apparaître les évolutions suivantes:

Nos revendications/suggestions:

- ***lors des contacts avec les call-center, le nom de l'opérateur doit être communiqué;***
- ***pour les dossiers transmis par mail ou par courrier, un accusé de réception devrait être transmis aux CPAS;***
- ***lors d'un contact avec la ligne téléphonique privilégiée des CPAS, lorsqu'une partie d'un dossier doit être gérée par un autre service, nous désirerions que l'opérateur transfère directement l'appel au bon service sans que le CPAS doive reformer le numéro d'appel général du call-center et repasser par le menu à choix multiples;***
- ***lors de la transmission de demandes d'informations par mail ou tout autre contact relatif à la gestion d'un dossier, nous demandons à ce que les mails soient traités par les fournisseurs.***

La procédure de déménagement

La procédure de déménagement pose d'énormes difficultés sur le terrain et est difficilement compréhensible pour les particuliers. Elle engendre, par ailleurs, une charge de travail importante dans les CPAS. Afin d'améliorer cette procédure, nous suggérons les pistes suivantes:

- ***il nous semble important d'organiser des campagnes d'information permanente vis-à-vis du grand public sur les démarches à effectuer en cas de déménagement,***
- ***il convient de responsabiliser davantage le propriétaire dans cette procédure,***
- ***l'utilisation d'un formulaire unique simplifierait les procédures. Le formulaire de déménagement élaboré par la CWaPE et disponible sur son site web est parfois refusé par certains fournisseurs,***
- ***il convient de mieux informer les opérateurs immobiliers à cette procédure: agence immobilière sociale, syndicats de propriétaire, personnel des sociétés de logement, ...***

Une procédure simplifiée devrait également pouvoir s'appliquer. En effet, obtenir les deux signatures sur le document de déménagement est parfois impossible. Il arrive souvent que le locataire précédent soit déjà parti, que le propriétaire refuse de signer le document, que le gestionnaire de réseaux refuse de procéder au relevé d'index, ... Il faut donc permettre aux personnes de démarrer leur contrat avec les index qu'elles communiquent même en l'absence d'une double signature sur le formulaire de déménagement.

Nos revendications/suggestions:

Qu'un client puisse clôturer son dossier ou être fourni dans le cadre d'une procédure simple et non contradictoire.

+

De manière plus globale sur le fonctionnement des marchés, nous souhaitons:

- ***une harmonisation des pratiques entre les gestionnaires de réseaux,***
- ***que la communication de données entre fournisseurs et gestionnaires de réseaux soit accélérée;***
- ***un rôle plus actif de la CWaPE en matière de contrôle des obligations de service public à caractère social ;***
- ***que l'endettement énergétique soit repris comme indicateur de surendettement;***
- ***une harmonisation des différents fonds d'énergie pour créer un système unique soutenant les CPAS dans l'aide aux personnes, afin de développer une politique préventive incitant à une consommation plus rationnelle de l'énergie.***

Nous souhaitons également une reconnaissance accrue du travail fourni par les CPAS en ces matières et du rôle qu'ils ont à jouer dans la mise en œuvre des OSP sociales. Des moyens financiers adéquats devraient être affectés aux CPAS pour, au minimum, financer l'activité des CLE d'autant plus si celles-ci sont réorganisées pour tous les clients résidentiels. Les critères de financement pourraient tenir compte, à titre d'exemple, du nombre d'habitants sur la commune, de la présence ou non d'un réseau de gaz, du nombre de compteurs, du nombre de personnes enregistrées à la Centrale des Crédits aux particuliers de la Banque nationale (centrale négative), ...

Le travail fourni par les CPAS a un impact plus positif et plus global sur la situation des ménages que ne peut avoir la simple pose d'un compteur à budget. Nous sommes convaincus que le coût lié au financement des CPAS serait inférieur aux coûts actuels liés à la pose des compteurs à budget.