

**Avis n° 2017-04-19/18**

**AVIS ÉMIS PAR LE CONSEIL DES USAGERS DE  
L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ DE LA RÉGION DE BRUXELLES-  
CAPITALE SUR L'ETUDE 20170310-18 DE BRUGEL RELATIVE  
A L'ANALYSE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE DES  
DECISIONS DE JUSTICE DE PAIX EN MATIERE DE  
RESILIATION DE CONTRAT**

---

**A. Saisine**

Brugel soumet à consultation publique l'étude 20170310-18 relative à l'analyse quantitative et qualitative des décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat.

Le délai de la consultation publique expirait en principe le 25 avril, le Conseil des Usagers de l'Electricité et du Gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « le Conseil ») a demandé et obtenu de Brugel un délai supplémentaire d'une semaine pour répondre à cette consultation publique.

Le Conseil a débattu de l'étude soumise à consultation publique en date du 19 avril 2017 et a rendu l'avis ci-après.

**B. Avis**

Le Conseil salue l'initiative de Brugel d'amorcer une réflexion relative à la qualité et à la viabilité du dispositif de protection du consommateur mis en place par l'ordonnance électricité<sup>1</sup> et l'ordonnance gaz<sup>2</sup> au travers de ses deux récentes études relatives à la mise en place de mécanismes de

---

<sup>1</sup> Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

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

tarification solidaire et aux décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat.

Le Conseil partage le constat posé par Brugel de déficit d'attractivité du statut « client protégé » dont les contraintes grèvent l'intérêt pour le ménage qui pourrait en bénéficier de le requérir et dès lors de bénéficier de la protection qu'il offre. Ce faisant, la fourniture des ménages en difficulté continue d'incomber très largement aux fournisseurs commerciaux qui en supportent dès lors le risque. Le Conseil est favorable à une évolution du statut « client protégé » qui le rende plus accessible : à cet égard, le Conseil estime que les pistes relatives à la suppression du limiteur de puissance ou encore à la diminution du tarif social régional sont pertinentes. En outre, la visibilité du statut et la facilité d'accès à celui-ci devraient être accrues.

Le Conseil constate également que la nature actuelle de la procédure de résiliation de contrat et les délais y afférents pèsent sur les niveaux d'endettement. Cette contrainte pèse significativement sur les fournisseurs comme sur les consommateurs de sorte qu'il est impératif que la procédure actuelle soit réaménagée pour trouver un nouvel équilibre entre les délais et frais de procédure, la protection de l'accès à l'énergie et la limitation des niveaux d'endettement. Dans ce cadre, une piste complémentaire pouvant s'inscrire dans la nécessaire l'amélioration globale du mécanisme pourrait consister à une analyse plus approfondie des modalités de négociation du plan de paiement.

Plus globalement, le Conseil partage les craintes de Brugel quant aux risques de dégradation de l'accès à l'énergie des ménages et de déficit de viabilité économique des marchés bruxellois du gaz et de l'électricité pour les fournisseurs commerciaux si le dispositif de protection actuel n'est pas réajusté.

Le Conseil regrette cependant que Brugel, dans l'état actuel de son analyse, n'intègre ni de considérations sur les contraintes objectives des ménages à subvenir à leurs dépenses courantes ni l'appréciation des ménages eux-mêmes de leurs contraintes à honorer leurs factures énergétiques et, ce faisant, tire des conclusions qui peuvent être abusives sur les motivations de

ceux-ci. Le Conseil note que les conditions de vie des ménages, le déficit actuel de compréhension des ménages tant de l'organisation globale des marchés de l'énergie que des modalités de facturation, la méconnaissance des ménages des aides existantes et le désinvestissement institutionnel de ces ménages contribuent vraisemblablement au niveau observé de défaut de paiement. Le Conseil aurait souhaité que Brugel intègre ces dimensions dans son analyse. Le Conseil remarque d'ailleurs que les pistes d'aménagement du dispositif de protection proposées par Brugel pourraient gagner en cohérence et en pertinence globales par une analyse plus large de la problématique abordée. Le Conseil estime qu'une approche systémique de la modification du dispositif est nécessaire, fondée sur un ensemble de mesures cohérentes entre elles et qui établissent une répartition équilibrée des contraintes entre les différents acteurs.

Si des mesures spécifiques aux ménages en grande précarité devraient prendre place dans cet ensemble, le Conseil constate que les difficultés d'accès à l'énergie sont également le fait de ménages qui font face à des difficultés socioéconomiques plus ponctuelles : le Conseil est dès lors favorable à un dispositif qui protège également ces ménages.

Enfin, cet ensemble de mesures devrait être complété d'un travail global d'information continue sur l'organisation des marchés de l'énergie et sur les aides accessibles aux ménages, d'un travail de remise en confiance des ménages en les institutions tels les CPAS et la Justice de paix et d'une démarche de simplification de la facture énergétique.