

Certains l'ignorent encore mais tous les consommateurs bruxellois et wallons, à l'image de leurs concitoyens flamands, peuvent maintenant choisir librement leur fournisseur d'électricité et de gaz qui les alimentera à partir du 1 janvier 2007. Test Achats est un observateur privilégié de cette libéralisation et a déjà dénoncé certains aspects négatifs décelés en Flandre. Et pourtant, certaines choses ne sont toujours pas réglées comme la responsabilité des opérateurs en cas de panne, raison pour laquelle Test Achats met en demeure les principaux opérateurs de changer leurs conditions, ou encore les nouveaux contrats proposés illégalement par Electrabel Customer Solution. Test Achats va déposer plainte pour violation de l'accord conclu entre le secteur et la Ministre de la Protection de la Consommation. A côté de tout cela, pour aider les consommateurs à s'y retrouver, Test Achats ouvre pendant un mois à partir du 17 octobre ses simulateurs gaz et électricité constamment actualisés et constate qu'il ne suffit pas d'attendre la libéralisation, il faut comparer car les coûts de distribution font la différence d'une zone à l'autre. Par ailleurs, Test Achats attend toujours la mise en place d'un service de médiation pour le secteur du gaz et de l'électricité pourtant promise depuis deux ans.

Pas encore libéralisé, déjà dans l'illégalité (Electrabel Customer Solution) ...

Pour anticiper le mouvement et affronter les démarcheurs et propositions commerciales des concurrents, Electrabel propose à ses clients un nouveau contrat d'un an, avec un avantage financier à la clé (réduction de 2% sur la partie "énergie" de leur facture). Cette situation a été dénoncée en Flandre par Test Achats suite aux plaintes de nombreux consommateurs qui se retrouvaient client d'Electrabel sans avoir contracté avec cet opérateur. En effet, celui-ci démarché les clients par téléphone et considère souvent trop rapidement qu'un contrat oral existe avec le client. Le contrat prévoyait par le passé une indemnité de rupture équivalente à 3 fois le montant de la facture mensuelle. Les négociations entamées avec les différents fournisseurs ont d'ailleurs donné lieu à un accord entre le secteur, dont Electrabel, et la Ministre de la Protection de la Consommation, celui-ci prévoyant une indemnité plafonnée à 75€ et l'obligation de confirmer tout contrat (surtout lors de démarchage téléphonique) par un accord écrit du client. Test Achats reçoit actuellement des plaintes de clients wallons ayant signé un contrat chez un autre opérateur et recevant un courrier d'Electrabel les informant qu'ils ont accepté de devenir client d'Electrabel suite à un contact téléphonique. Ces clients même sans avoir renvoyé la confirmation écrite du contrat reçoivent ensuite un courrier leur priant d'effectuer un relevé de compteur suite à ce changement de fournisseur. Puisque Electrabel ne respecte pas ses propres accords, Test Achats dénonce et dépose plainte contre l'opérateur auprès des autorités.

Avant de changer d'opérateur, vérifiez donc bien que votre contrat ne contient pas une telle disposition qui risquerait de vous coûter une future indemnité de rupture, ou attendez la fin de cette convention (quitter un fournisseur en fin de contrat est toujours gratuit).

Test Achats s'inquiète également du but recherché par la période de 'Freeze' exigée par les GRD pendant tout le mois de décembre 2006 (toute demande de changement de fournisseur ne sera effective qu'en mars 2007). En effet, lorsque Electrabel démarché des clients partis à la concurrence, le changement de fournisseur est très rapide (quelques jours seulement). Dans le sens inverse, quitter Electrabel vers un autre fournisseur demande parfois 3 mois voir plus. Pour Test Achats ce n'est pas une situation équitable !

Panne de courant : le paratonnerre à la belge, personne n'est responsable ...

Selon le système belge bien connu du parapluie, ou plutôt en l'occurrence du paratonnerre, en cas de panne ou de défaut de fourniture, les fournisseurs d'électricité et les gestionnaires de réseau de distribution ont organisé leur irresponsabilité par l'intermédiaire des conditions générales. Pour Test Achats, il s'agit d'une restriction inacceptable. Pour les fournisseurs d'électricité, l'interruption, la limitation et l'irrégularité relèvent exclusivement de la responsabilité du gestionnaire de réseau. Pourtant, c'est bien avec les fournisseurs que le consommateur contracte. Le fournisseur impose au consommateur de s'adresser au gestionnaire du réseau : pour Test Achats, c'est abusif et excessif. Et comme si ce n'était pas encore suffisant, les fournisseurs limitent leur indemnisation à ce qu'ils auront le cas échéant reçu du gestionnaire du réseau et uniquement pour les dommages matériels directs. Un paratonnerre inadmissible ...

Pour cette raison, Test Achats a décidé de mettre en demeure les principaux fournisseurs et gestionnaires de réseaux de changer cet aspect important et concret de leurs conditions générales. Test Achats a déjà dénoncé cette situation par le passé auprès des autorités mais sans succès, celles-ci n'étant apparemment peu pressées d'intervenir. En l'absence de réponse des opérateurs, ce sont les autorités judiciaires qui devront être saisies par Test Achats, forte d'un arrêt récent de la Cour de Cassation reconnaissant la responsabilité incontestable des gestionnaires de réseaux.

Les consommateurs wallons et bruxellois inégaux devant la libéralisation électrique ?

Même si Test Achats publiera prochainement un comparatif plus complet de tous les tarifs annoncés et pratiqués dans le cadre de l'ouverture totale du marché de l'électricité et du gaz, sur base d'un examen des derniers tarifs électriques disponibles, les tendances générales sont les suivantes.

Tout d'abord par la faute d'une ordonnance bruxelloise mal ficelée, seuls 2 opérateurs ont décidé d'investir le marché bruxellois... Un premier mauvais signe pour une vraie concurrence ...

Pour les toutes petites consommations de l'ordre de 1200 kWh/an, la libéralisation et le passage vers le fournisseur désigné signifie une augmentation des prix (sauf pour la zone de Wavre). Pour les consommations supérieures de 3500 kWh/an à 5000 kWh/an, la libéralisation signifie une diminution de prix dans près de 2/3 des intercommunales. Cette baisse peut atteindre 20% à Wavre, 8% à 12% à Bruxelles. Pour 5 intercommunales (IDEG, Interrosane, ALE,

Interest et Interlux) cette libéralisation s'accompagne d'une hausse des prix de l'ordre de quelques % mais peut atteindre 14% pour Interlux.

En bihoraire, la libéralisation et le passage du week-end en tarif nuit signifient une hausse de prix pour 8 intercommunales (IDEG, Intermosane, PBE, AIEG, AIESH, Interest, Interlux, ALE). La hausse peut atteindre 19% pour l'ALE. Pour les autres intercommunales, il s'agit d'une baisse de l'ordre de 14% à 19% à Wavre et de 5% à 13% à Bruxelles. Enfin, pour les consommateurs se chauffant à l'électricité, le scénario de 20000 kWh/an dont 15000 en exclusif nuit confirme que 2 zones profitent de la libéralisation (Wavre et Sibelga) avec une baisse de prix de 11% et 8%. Pour 8 intercommunales, la facture s'alourdit de 5% pour IDEG à 32% pour l'ALE.

Globalement, les zones les plus défavorisées du côté francophone par la libéralisation sont Interlux, Interest et l'ALE. Les coûts de distribution pèsent donc lourd dans la balance et font la différence.

Libéralisation intéressante: ce site pour en avoir le cœur « net » ...

Parce que c'est une vraie nouveauté pour les consommateurs wallons et bruxellois, ceux-ci doivent être au courant et vigilants. Pour les aider, les calculateurs gaz et électricité de Test Achats sont ouverts à tous du à partir du 17 octobre, pendant un mois. A noter que certains tarifs sont encore en voie de modification et qu'il est très difficile d'être très actuel faute d'informations disponibles chez certains opérateurs.

Il va de soi que dans les prochains mois, Test Achats continuera de suivre très activement les évolutions économiques et juridiques du marché de l'électricité et du gaz : examen de tous les tarifs libéralisés et comparaison européenne, examen des contrats proposés par les fournisseurs, suite de la fusion Suez- Gaz de France, etc.

TEST-ACHATS (octobre 2006)