

**Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans au ministre du Climat et de l'Énergie sur «les factures de régularisation d'Electrabel» (n° 4-1562) 18 mars 2010**

M. le président. – M. Philippe Courard, secrétaire d'État à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté, répondra.

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – Lors des séances du 30 avril et du 22 mai 2008, j'avais interrogé le ministre sur les difficultés que les factures de régularisation d'Electrabel causent à de nombreux citoyens.

Ce problème semble loin d'être réglé. En effet, je reçois toujours régulièrement des plaintes de clients à qui Electrabel réclame des montants astronomiques sans justifications claires. À titre d'exemple, une personne a reçu le mois dernier une facture s'élevant à près de 14.000 euros pour une consommation de gaz naturel remontant jusqu'en 2005. Dans cette facture, Electrabel n'a mentionné aucun détail du prix global et du prix au kWh. Or le prix unitaire du gaz, le coût de distribution et les différentes redevances ont largement varié durant cette longue période.

Il est inacceptable que ces clients ne reçoivent aucune justification claire pour les factures incriminées mais, au-delà de cela, leurs réclamations restent lettres mortes. Electrabel ne donne en effet aucune suite aux recommandés envoyés par ses clients et les relances qu'elle envoie sont un véritable harcèlement. Les rappels de paiement mettent sous pression les consommateurs car ils craignent de devoir payer des intérêts de retard.

Le Service de médiation de l'énergie est compétent pour le traitement de plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz et pour la médiation lors de litiges entre consommateurs finaux et les entreprises d'électricité et de gaz.

Le médiateur de l'énergie néerlandophone a été mis en place le 1er septembre 2009 mais en raison d'une règle de collégialité, il ne pouvait pas prendre de décision sans un homologue francophone, que le Selor n'a toujours pas trouvé.

Pour sortir de cette impasse, le ministre a fait modifier la législation fin 2009 en prévoyant que le médiateur pouvait agir seul si son collègue n'était pas encore nommé. Depuis le 10 janvier dernier, le médiateur néerlandophone exerce officiellement les compétences de son futur collègue francophone, attendu pour la mi-2010, après un troisième examen du Selor, et le Service de médiation de l'énergie est aujourd'hui déclaré opérationnel.

Le ministre pourrait-il nous dévoiler les premiers résultats du Service de médiation de l'énergie ? Dispose-t-il de chiffres en la matière ?

L'article 2272 du Code civil énonce que l'action des marchands, pour les marchandises vendues à des particuliers non-marchands, se prescrit par an. Or la doctrine majoritaire considère qu'un bien est corporel quand il peut être perçu par les sens, comme l'électricité et le gaz. Certains juristes estiment cependant que l'électricité ne doit pas être considérée comme une marchandise au sens de l'article 2272 du Code civil.

Lorsque j'avais demandé au ministre, il y a près de deux ans, si l'article 2272 était applicable pour les factures Electrabel incriminées, il m'avait répondu, avec le ministre de la Justice, que la jurisprudence devrait être plus claire en la matière. Aujourd'hui, deux ans plus tard, pourrait-il donner une réponse sans équivoque au consommateur ?

Comment compte-t-il venir en aide aux nombreux consommateurs qui perçoivent des revenus trop faibles pour faire face à ces factures exorbitantes d'Electrabel ? Pour certaines personnes, un échelonnement n'est pas suffisant.

**M. Philippe Courard, secrétaire d'État à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté. – Je vous lis la réponse du ministre Magnette.**

Je ne dispose pas encore des premiers résultats du Service de médiation pour l'énergie. Je vous invite à me poser une question écrite pour permettre au dit service de compiler les données demandées.

Les modalités d'application du Code civil, et plus particulièrement de son article 2272 relatif à la prescription annale, relèvent des compétences du ministre de la Justice.

Lorsque les consommateurs de gaz et d'électricité reçoivent une facture rectificative portant sur des montants importants et couvrant plusieurs années de consommation, ils peuvent demander à leur fournisseur de bénéficier d'un échelonnement de leur paiement.

En outre, conformément à l'accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, si la réclamation relative à une facture est fondée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la déclaration. Dans sa réponse au consommateur, le fournisseur doit alors indiquer le montant non contesté et la date à laquelle ce montant doit être payé par le consommateur.

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – Cette réponse me semble très théorique. Dans la pratique, les consommateurs sont atterrés par les montants astronomiques qu'ils doivent payer et par l'absence totale de réponse à leur abondant courrier. J'interrogerai à nouveau le ministre à ce sujet.