

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AVIS (BRUGEL-AVIS-20222012-357)

Guide d'interprétation des obligations de service public à charge des fournisseurs en Région de Bruxelles-Capitale

Etabli sur la base des articles 30bis, § 2, et 25ter, § 2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

20 décembre 2022

Table des matières

1	Introduction.....	3
2	REMARQUES PREALABLES GENERALES	5
3	GUIDE D'INTERPRETATION.....	6
3.1	Obligations de service public	6
3.1.1	Définitions.....	6
3.1.2	Conclusion du contrat	6
3.1.3	Durée du contrat	9
3.1.4	Résiliation du contrat	10
3.1.5	Contenu du contrat.....	11
3.1.6	Modification du contrat	12
3.1.7	Obligations des parties.....	13
3.1.8	Relations avec le GRD	14
3.1.9	Facturation.....	15
3.1.10	Suspension de la fourniture d'électricité	19
3.1.11	Statut de client protégé	20
3.1.12	Prix.....	21
3.1.13	Déménagement.....	22
3.1.14	Litiges	22
3.1.15	Protection de la vie privée.....	23
3.1.16	Responsabilité et indemnisation	23
3.1.17	Cession de contrat à un tiers.....	25
3.1.18	Clauses finales	25

I Introduction

BRUGEL est investie d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, en vertu de l'article 30bis, § 2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »).

Par ailleurs, l'ordonnance modificative du 23 juillet 2018 a inséré un paragraphe 2 dans l'article 25ter, qui dispose comme il suit¹:

« Les fournisseurs notifient à BRUGEL les conditions générales ainsi que toute modification de ces dernières relatives aux contrats de fourniture, afin que le régulateur vérifie leur conformité avec la législation bruxelloise.

En cas de non- transmission des documents énumérés à l'alinéa précédent, des sanctions sont prévues. Le Gouvernement en définit les modalités ».

BRUGEL dispose ainsi d'une compétence spécifique qui lui permet de contrôler les conditions générales appliquées par les fournisseurs dans leurs contrats de fourniture d'énergie.

Dans le cadre des compétences précitées, BRUGEL a rédigé un **guide d'interprétation des obligations de service public à charge des fournisseurs** ayant les objectifs suivants :

- Aider les fournisseurs à faire un travail de révision de leurs conditions générales, en les guidant dans l'interprétation de la législation et leur permettant de procéder aux adaptations nécessaires pour que celles-ci respectent le cadre bruxellois,
- Informer les porteurs de projets potentiels qui souhaiteraient démarrer leurs activités sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Ce document peut les aider à appréhender la législation bruxelloise, et à rédiger leurs conditions générales. À cet égard, ce document est fourni à titre informatif : il a pour vocation de faciliter la lecture de l'ordonnance pour les fournisseurs,
- Permettre aux acteurs sociaux et aux associations de protection des consommateurs de se servir de ce guide dans le travail quotidien, par exemple lorsqu'ils sont confrontés à des conflits entre consommateurs et fournisseurs quant au respect des obligations de service public.

En ce qui concerne les fournisseurs actifs sur le marché résidentiel à Bruxelles, BRUGEL attend des fournisseurs que ceux-ci utilisent le guide afin de procéder à un contrôle interne de leurs conditions générales. Parallèlement à ce travail interne de la part des fournisseurs, BRUGEL attirera également l'attention des fournisseurs sur les diverses modifications qui devraient être apportées aux conditions générales, afin qu'elles respectent le cadre législatif bruxellois². Les

¹ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, M.B., 17 novembre 2001, p. 39135.

² Le document fait régulièrement référence aux décisions prises par le Service des litiges de BRUGEL, référencées en note de bas de page. Elles sont publiées sur le site du Service des litiges et peuvent être consultées par les fournisseurs. Ces décisions sont exposées à titre d'illustration uniquement.

fournisseurs seront ensuite invités à envoyer une nouvelle version de leurs conditions générales à BRUGEL.

Une fois ce travail effectué, BRUGEL attend des fournisseurs qu'ils lui notifient systématiquement les modifications qu'ils souhaiteraient apporter à leurs conditions générales, tel que cela est prévu par l'ordonnance. Cette procédure se déroulera comme il suit :

- Envoi d'un courrier à BRUGEL indiquant la volonté du fournisseur de procéder à une modification des conditions générales : ce courrier devra mentionner précisément les dispositions qui font l'objet d'une modification, ainsi qu'une éventuelle justification permettant à tout le moins d'expliquer en quoi la nouvelle disposition respecte le cadre législatif bruxellois ;
- Un délai de 30 jours sera prévu afin que BRUGEL puisse examiner la demande de modification ;
- Au terme du délai de 30 jours, le fournisseur sera informé par courrier soit de l'acceptation du changement, soit du refus, dûment motivé ;
- Une modification acceptée par BRUGEL peut entrer en vigueur pour autant que le fournisseur respecte les dispositions relatives aux modifications des conditions contractuelles (information au client, délai avant l'entrée en vigueur, possibilité de dénonciation du contrat, etc.).

Une telle procédure de notification permettra de conduire un contrôle régulier de la conformité des conditions générales des fournisseurs, et ainsi assurer la protection des consommateurs et la sécurité juridique pour les fournisseurs.

Le présent document se réfère aux dispositions pertinentes de l'ordonnance électricité il pourrait aussi être considéré qu'il est fait référence systématiquement également à la disposition pertinente de l'ordonnance gaz.

Ce guide a été mis à jour au 20 décembre 2022, suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1er 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 et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires en vue de la transposition de la directive 2018/2001 et de la directive 2019/944.

2 REMARQUES PREALABLES GENERALES

BRUGEL souhaite faire certaines remarques préliminaires applicables de manière transversale aux conditions générales.

En premier lieu, BRUGEL attire l'attention sur la nécessité d'éviter les confusions entre les différentes régions : si les conditions générales sont applicables tant en Wallonie et en Flandre qu'à Bruxelles, et si des différences sont prévues entre ces Régions, la disposition devrait indiquer clairement son champ d'application territorial. Des clarifications seraient bienvenues à cet égard (par exemple, en ce qui concerne la durée minimale du contrat ; en ce qui concerne les frais de fermeture du compteur (gratuit à Bruxelles) ; en ce qui concerne les frais de rappel ; etc.).

En deuxième lieu, BRUGEL recommande également de prévoir des conditions générales séparées en ce qui concerne les contrats d'injection, afin de clarifier les dispositions qui sont applicables aux contrats d'injection et de faciliter la lisibilité des conditions générales.

En troisième lieu, BRUGEL ne reprend pas ici les différentes règles applicables en ce qui concerne l'accord consommateur, puisque celui-ci n'est contraignant que pour les fournisseurs signataires, et qu'il dépasse le cadre de la législation bruxelloise au regard de laquelle BRUGEL doit contrôler les conditions générales.

3 GUIDE D'INTERPRETATION

3.1 Obligations de service public

3.1.1 Définitions

Il convient que les fournisseurs veillent à une bonne concordance entre les définitions qui sont utilisées dans les conditions générales et les définitions utilisées par la législation. En cas d'incohérence, la définition reprise dans la législation doit toujours primer.

3.1.2 Conclusion du contrat

3.1.2.1 Obligation de faire offre

Conformément à l'article 25ter, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, tout fournisseur a l'obligation de faire offre à tout client qui le lui demande, dans les 10 jours de l'introduction de la demande. Une clause qui prévoit que le fournisseur communique sa réponse à la demande de contrat au client dans un délai de 30 jours par exemple, qu'elle soit positive ou négative, ne respecte pas cette disposition. De la même manière, et conformément à l'article 25ter, § 1^{er}, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, tout fournisseur a obligation de faire une proposition raisonnable et non-discriminatoire de contrat à tarification dynamique à tout client équipé d'un compteur intelligent qui le lui demande, dans les 10 jours de l'introduction de sa demande. En plus des informations susmentionnées, le fournisseur communique les opportunités, les coûts, les risques et les obligations, y compris la nécessité d'être équipé d'un compteur intelligent, liés à un contrat de fourniture à tarification dynamique³.

Par ailleurs, le fournisseur doit veiller, lorsqu'il communique une offre, à annexer les conditions générales de vente, ainsi que les dispositions de l'ordonnance relatives aux clients protégés, si le client est un client résidentiel, conformément à l'article 25ter, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de l'ordonnance électricité.

À partir du moment où le contrat est conclu, le fournisseur dispose d'un mandat exprès de résilier le précédent contrat de fourniture au nom et pour le compte du client, conformément à l'article 163 du Règlement technique. Le fournisseur dispose de ce mandat pour exécuter toute opération utile au changement de fournisseur.

3.1.2.2 Documents pouvant être demandés à la conclusion du contrat

Le fait que le fournisseur demande certains documents au client afin d'établir son contrat (copie de la carte ID, copie du contrat de bail, etc.) ne le dispense pas de remplir son obligation de faire offre dans les 10 jours de la demande de contrat⁴. Le seul document qui peut conditionner la remise d'une offre ou non est le document d'identité. Le document de reprise des énergies ne constitue pas un document indispensable à l'émission d'une offre de contrat de fourniture⁵,

³ Cette obligation ne s'impose que pour les fournisseurs qui ont plus de 200.000 clients au niveau national.

⁴ R2019-025.

⁵ R2019-064.

ni la transmission d'une composition de ménage⁶. Lorsqu'il s'agit d'un immeuble à appartement, le fournisseur a au moins besoin du numéro de compteur ou du code EAN pour pouvoir donner suite à la demande de contrat⁷. Par contre, la demande faite par un fournisseur de donner un document d'identité au moment de la demande de contrat ne peut pas s'interpréter comme un refus de faire offre⁸. Les fournisseurs doivent, à cet égard, se conformer aux règles relatives à la protection de la vie privée.

3.1.2.3 Refus de client

Conformément à l'article 25ter, § 1^{er}, alinéa 1^{er} et 2, de l'ordonnance électricité, les fournisseurs peuvent refuser de fournir un client seulement s'il s'agit d'un client ou d'un ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes envers le fournisseur, ou qui n'a pas apuré ses dettes et qui ne respecte pas le plan d'apurement éventuellement conclu. Le fournisseur ne peut pas non plus se retrancher derrière un problème opérationnel pour refuser un client.

Dans cette hypothèse, le fournisseur a la possibilité soit de refuser la demande de contrat par écrit, soit de faire une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client a apporté une caution. Un fournisseur ne peut dès lors pas refuser un client parce que celui-ci aurait des dettes chez un autre fournisseur, ou parce que le fournisseur aurait des « raisons de douter de sa solvabilité ».

Le refus du client doit être fait dans un délai qui soit compatible avec les autres obligations du fournisseur et, notamment, l'obligation de faire offre dans les 10 jours de la demande du client, ainsi que l'obligation de reprise du point dans les 3 semaines de la demande du client. Un délai de 30 jours pour refuser la demande de contrat d'un client n'est donc pas compatible avec la législation bruxelloise.

3.1.2.4 Demande d'une caution

Conformément à l'article 25ter, § 1^{er}, al. 2, de l'ordonnance électricité, le fournisseur peut demander une caution au client qui souhaite conclure un contrat de fourniture d'électricité lorsque celui-ci n'a pas apuré l'entièreté de ses dettes tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu. Le fournisseur ne peut demander au client à la fois de verser une caution, et en même temps d'apurer la dette ; le versement de la caution ne peut pas servir au paiement de la dette en question, mais sert uniquement à fournir une garantie au fournisseur pour les éventuelles dettes futures. La caution ne peut être demandée qu'avant la conclusion d'un contrat, ou au moment du renouvellement du contrat, et non au cours de celui-ci.

Le montant de la caution demandée doit en toute hypothèse être raisonnable et être proportionné à la consommation probable du client.

Le délai permettant de demander la caution doit, en tout état de cause, être compatible avec l'obligation de reprise du point de fourniture dans les trois semaines de la demande du client. À cet égard, un délai de 15 jours est raisonnable et permet de respecter cette obligation des

⁶ R2016-042.

⁷ R2019-086.

⁸ R2018-053.

fournisseurs. Si le client ne donne pas suite à la demande de caution, le fournisseur peut alors refuser de lui faire une offre, par écrit.

Les motifs suivants ne sont dès lors **pas valables** pour demander une caution au client :

- Le fait que le client ait des dettes impayées chez un autre fournisseur, ou qu'il y ait des raisons de douter de la solvabilité du client (notamment en utilisant les données échangées via le MIG entre l'ancien fournisseur et le GRD) ;
- Si le client a eu, dans les années précédentes, des retards de paiement ;
- Si le formulaire de demande de contrat contient des irrégularités ou est incomplet ;
- S'il apparaît qu'une autre opération est en cours sur le point de fourniture, rendant impossible le changement de fournisseur.

Le non-paiement d'une caution, si la fourniture a déjà débuté, ne peut non plus donner lieu à une interruption automatique de la fourniture : une éventuelle interruption doit respecter la procédure contenue à l'article 25octies de l'ordonnance électricité (voir ci-dessous).

Les fournisseurs peuvent utiliser cette caution pour compenser les sommes qui seraient dues par le client en fin de contrat, pour autant qu'une communication proactive intervienne envers le client sur cette opération.

3.1.2.5 *Clauses suspensives*

Des clauses suspensives peuvent être prévues, empêchant la conclusion du contrat si elles se réalisent. Néanmoins, une clause suspensive ne peut pas permettre au fournisseur de contourner l'obligation de faire offre : dès lors, les motifs énoncés ci-dessus qui ne permettent pas au fournisseur de refuser un client ne peuvent de la même manière pas constituer une clause suspensive acceptable.

Des conditions suspensives telles que celles-ci ne sont pas acceptables :

- Une condition suspensive liée à la vérification de la solvabilité du client, ou à la vérification de l'existence d'impayés de la part du client : une telle vérification peut uniquement porter sur l'existence d'un solde impayé chez le fournisseur sollicité, et peut résulter en un refus de faire offre, qui doit néanmoins être fait par écrit au client. Le fournisseur ne peut donc pas conditionner la conclusion du contrat à l'absence d'impayés chez un autre fournisseur ;
- Une condition liée à l'envoi de certains documents : nous renvoyons ici au point 2.1.2.2, qui liste les documents qui peuvent être sollicités par le fournisseur afin de faire une offre au client potentiel ;
- Une condition liée à l'absence d'opération en cours sur le point de fourniture : si une opération a lieu sur le point de fourniture du client qui sollicite une offre, le fournisseur doit effectuer les différents tests nécessaires pour une reprise effective du point, afin de respecter son obligation de reprise sous trois semaines.

3.1.2.6 Droit de rétractation

Si un droit de rétractation est prévu, il doit être conforme au droit économique, il ne doit pas interférer avec l'obligation de reprendre le point de fourniture du nouveau client dans les trois semaines de la demande de changement de fournisseur.

Le fournisseur peut prévoir que la fourniture débutera après l'expiration du délai de rétractation, sauf demande expresse contraire du client. Dans ce cas, les conditions générales peuvent prévoir que le client sera redevable d'une somme correspondant à la quantité d'énergie qui aura été fournie par le fournisseur pendant ce délai.

Un délai de rétractation ne peut néanmoins pas être prévu pour le fournisseur : une telle clause permettrait au fournisseur de contourner son obligation de faire offre au client, et contreviendrait dès lors à l'article 25^{ter}, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité.

3.1.2.7 Début du contrat et début de la fourniture

Conformément à l'article 25^{duodecies}, al. 1^{er}, 1^o, de l'ordonnance électricité, le fournisseur doit, dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de demande du client final, effectuer le changement de fournisseur, à moins d'un accord de la part du client pour une reprise dans un délai plus long⁹. Ce délai se calcule à partir du moment où la demande du client est complète¹⁰. À partir du 1^{er} janvier 2026, la procédure technique de changement de fournisseur pour tout client final équipé d'un compteur intelligent devra être effectuée en vingt-quatre heures et devra être réalisée n'importe quel jour ouvrable.

Comme exposé ci-dessus, une clause prévoyant que le fournisseur donne suite à la demande de contrat dans les 30 jours de la réception de la demande du client ne respecte dès lors pas cette obligation de reprise dans les 3 semaines. De même, une clause prévoyant que la fourniture ne peut pas débuter avant 30 ou 60 jours suivant le dernier jour du mois pendant lequel la demande de contrat a été formulée ne respecte pas non plus la législation bruxelloise.

Conformément à l'article 32^{septies}, § 2, de l'ordonnance électricité, un client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 EUR à charge du fournisseur lorsque le contrat sollicité par le client n'a pas pu entrer en vigueur à la date convenue entre les parties, parce que le fournisseur n'a pas donné suite correctement au contrat conclu (voir ci-dessous).

Le fournisseur peut prévoir que la fourniture débute effectivement au moment où il est désigné comme fournisseur pour le point d'alimentation dans le registre d'accès.

3.1.3 Durée du contrat

3.1.3.1 Durée initiale du contrat

Conformément à l'article 25^{quater}, alinéa 4, de l'ordonnance électricité, les contrats de fourniture doivent être conclus pour une période fixe de trois ans au moins, prenant cours à la conclusion du contrat. Le fournisseur doit néanmoins tenir compte des normes fédérales

⁹ R2019-071 ; R2019-025.

¹⁰ R2019-064.

éventuellement plus favorables aux consommateurs. Par ailleurs, au-delà de la période initiale de trois ans, le contrat peut être renouvelé par périodes successives d'un an.

Le contrat peut également être conclu pour une durée indéterminée. Néanmoins, afin de respecter la législation en vigueur, un contrat à durée indéterminée devrait au minimum durer trois ans ; le fournisseur ne peut y mettre fin avant ce terme, sans accord du juge de paix. En outre, afin de respecter les obligations de transparence, il est recommandé d'indiquer explicitement la durée du contrat dans la fiche tarifaire, et de ne pas indiquer d'élément qui pourrait prêter à confusion sur la durée du contrat.

3.1.3.2 Renouvellement du contrat

Un contrat conclu à durée déterminée peut être renouvelé par le fournisseur au terme de la période prévue. Au terme de cette période, le fournisseur peut proposer des modifications au contrat conclu avec le client, pour la période contractuelle suivante, pour autant que cette modification respecte les conditions prévues par l'article 25^{quattuordecies}, § 1^{er}, 2^o, de l'ordonnance électricité (voir ci-dessous).

3.1.4 Résiliation du contrat

3.1.4.1 Pour le fournisseur

La législation définit de manière stricte les hypothèses dans lesquelles le fournisseur peut demander la résiliation du contrat avant la date d'échéance de celui-ci. Si le fournisseur est confronté à un client en défaut de paiement, il doit respecter une procédure particulière avant de pouvoir mettre un terme au contrat qui le lie à ce client.

Conformément à l'article 25^{octies}, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, la résolution du contrat peut être demandée par le fournisseur au juge de paix lorsque le plan d'apurement mis en place avec le client n'est pas respecté et que le client n'est pas reconnu comme client protégé. Le fournisseur doit démontrer le respect de la procédure prévue aux articles 25^{ter} à 25^{septies} de l'ordonnance électricité et doit avoir maintenu la fourniture pendant une période de soixante jours minimum de façon ininterrompue, à partir de la date à laquelle la mise en demeure a été adressée au ménage.

Par ailleurs, la fermeture du point de fourniture ou la notification de la modification de fournisseur par le GRD peut être considéré comme une résiliation de la part du client, sauf si la coupure est due à une erreur du GRD ou que la coupure n'est pas liée à une erreur du client.

Il en découle que des clauses permettant au fournisseur de résilier le contrat, qu'il soit conclu à durée déterminée ou à durée indéterminée, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois, ne respectent pas l'ordonnance, si ces clauses sont exécutées dans les trois premières années du contrat. Pendant cette période de protection de trois années, le fournisseur doit passer par le juge de paix pour procéder à la résiliation du contrat.

Le fournisseur ne peut procéder à la coupure de l'électricité qu'un mois après la signification du jugement de résolution et la communication par écrit ou par voie électronique de sa décision de procéder à cette coupure en exécution du jugement au CPAS de la commune du domicile de son client (à moins que la communication de son nom au CPAS ait été refusée par le client en application de l'article 25^{sexies}, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité).

Cette coupure ne peut néanmoins pas intervenir durant la période hivernale¹¹. La fourniture de ce client sera assurée par le fournisseur de dernier ressort lors de cette période.

En cas de contrat conclu à durée déterminée, ou indéterminée pour autant qu'une période de trois ans se soit écoulée, le fournisseur peut mettre fin au contrat en cours avec le client au terme de la période contractuelle (« *end of contract* »). Néanmoins, cela ne dispense pas le fournisseur de son obligation de faire offre, si le client le sollicite pour un nouveau contrat. Le fournisseur peut alors refuser de donner suite à la demande du client si celui-ci a des dettes impayées chez lui, ou lui demander de constituer une caution.

3.1.4.2 Pour le client

Conformément à l'article 25^{quater}, alinéa 5, le client peut mettre fin au contrat de fourniture à tout moment, moyennant un délai de résiliation de maximum trois semaines. La prévision d'un délai d'un mois ne respecte donc pas la législation. Le fournisseur peut prévoir des dispositions plus favorables pour le client, comme la possibilité de résilier le contrat immédiatement et sans indemnité en cas de faute commise par le fournisseur.

Le client dispose néanmoins de la possibilité de changer de fournisseur sans respecter ce délai ; ce délai de préavis ne sera applicable que lorsque le fournisseur est quitté sans que le client ne choisisse un nouveau fournisseur (par exemple parce qu'il déménage à l'étranger ou dans une autre région, ou parce qu'il s'installe avec un autre URD qui a déjà conclu un contrat avec un fournisseur).

Le client peut notifier sa volonté de résilier le contrat par tout mode de communication usuellement utilisé entre le fournisseur et le client (mail, courrier, lettre recommandée).

Les conditions générales ne peuvent pas prévoir que la résiliation du contrat par le client ne sera effective qu'à la date où le point de raccordement sera alimenté par un autre fournisseur, ou que le point aura été fermé par le GRD. Par ailleurs, si le client a correctement notifié sa volonté de mettre fin au contrat en raison d'un déménagement par exemple, le fournisseur doit donner suite à la demande de résiliation et mettre fin à la relation contractuelle.

3.1.5 Contenu du contrat

Conformément à l'article 25^{quatordecies} de l'ordonnance électricité, le contrat doit mentionner les éléments suivants :

- L'identité et l'adresse du fournisseur ;
- Les services fournis, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire à la fourniture initiale ;
- Les types de services de maintenance offerts ;

¹¹ Cette période s'étend en principe du 1^{er} octobre au 31 mars ; celle-ci peut néanmoins être prolongée par une décision du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, si le climat l'exige ou en cas de force majeure.

- Les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables, des produits ou services groupés et des redevances de maintenance peuvent être obtenues ;
- La durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation du contrat et d'interruption des services, y compris des produits ou services qui sont groupés avec ces services, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais ;
- Les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou retardée ;
- Les modalités de lancement des procédures extrajudiciaires pour le règlement des litiges ;
- La communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web du fournisseur d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes, les coordonnées de contact (notamment l'adresse internet) d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation.

Ces informations doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion ou la confirmation du contrat, y compris lorsque le contrat est conclu par un intermédiaire. Les principales conditions contractuelles doivent être communiquées aux clients sous forme de synthèse, de manière bien visible, et dans un langage simple et concis.

De manière générale, les conditions générales sont équitables et transparentes, formulées dans un langage clair et compréhensible et ne constituent pas d'obstacles non contractuels à l'exercice par les clients finals de leurs droits, par exemple par un excès de documentation sur le contrat. Les clients finals sont protégés des méthodes de vente déloyales ou trompeuses.

3.1.6 Modification du contrat

Conformément à l'article 25*quattuordecies*, 2°, de l'ordonnance électricité, toute modification du contrat ou des conditions générales doit être portée à la connaissance des clients en temps utile, en les informant également de leur droit de résilier le contrat au moment de la prise de connaissance de la modification. Les modalités de cette résiliation doivent être indiquées clairement dans les conditions générales, et notamment le délai dans lequel cette résiliation doit intervenir, ainsi que la forme. Ces modifications peuvent intervenir à tout moment, et pas uniquement au terme de la période contractuelle en cas de contrat à durée déterminée.

Dans l'hypothèse où la modification contractuelle serait favorable au client, et que ce caractère favorable est évident, elle peut entrer directement en vigueur, sans que la possibilité de résiliation n'existe.

Les conditions générales peuvent prévoir des modifications du contrat en cas de modifications législatives ou réglementaires indépendantes de la volonté du fournisseur, d'une modification des tarifs de transport ou de distribution, ou d'une modification des perceptions pour le compte des autorités (taxes et redevances) ; néanmoins, ces modifications doivent également

faire l'objet d'une communication au client, et être accompagnées d'une possibilité de résilier le contrat en cause.

Tout ajustement du prix non-contractuel doit également être portée à la connaissance des clients en temps utile, au plus tard deux semaines avant que l'ajustement ne prenne effet ou, pour les clients résidentiels, au plus tard un mois avant que l'ajustement ne prenne effet. Les clients sont libres de résilier le contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions.

La communication relative à ces modifications devrait être proactive : le fournisseur ne peut se contenter d'une mention sur une facture, mais doit attirer l'attention de son client sur la modification en cause et sur son droit de résilier le contrat. Le client doit idéalement donner son accord exprès à la modification contractuelle pour que la relation puisse se poursuivre. Néanmoins, si le client ne donne pas de réponse, le fournisseur peut prévoir que le contrat se poursuivra avec le produit équivalent le plus avantageux. Ceci devrait être mentionné expressément dans la communication faite au client.

Les fournisseurs peuvent prévoir qu'une modification relative au point de raccordement du client peut donner lieu à une adaptation du contrat et des tarifs.

3.1.7 Obligations des parties

3.1.7.1 Obligations des fournisseurs

Les fournisseurs doivent bien entendu respecter toutes les obligations de service public qui leur incombent. Ils doivent également s'engager à fournir de l'énergie au client selon les conditions prévues dans le contrat.

Notamment, conformément à l'article 25*quattordecies*, § 1^{er}, 6^o, les fournisseurs doivent informer les consommateurs de leur consommation réelle d'électricité et les coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante et au moins une fois sur une période de 12 mois, et lorsque le client final est équipé d'un compteur intelligent, au moins une fois par mois afin de leur permettre de réguler leur consommation d'électricité. Cette communication peut avoir lieu par le biais de la facture ou par tout autre moyen, notamment par voie électronique, et ne peut pas faire l'objet d'un surcoût. Le fournisseur doit également informer proactivement le client de son droit de lui communiquer, une fois par trimestre, un relevé d'index en vue d'obtenir sans frais des informations précises sur la facturation et les coûts actuels de l'énergie. Le client final peut relever son index soit directement, soit indirectement par l'intermédiaire d'une interface appropriée.

De plus, cette information sur la consommation réelle d'électricité doit comprendre une comparaison de la consommation d'électricité actuelle du client final avec sa consommation pour la même période au cours de l'année précédente, sous forme graphique ainsi qu'une comparaison avec les consommations moyennes et médianes d'un client final appartenant à la même catégorie d'utilisateurs et constituant la norme ou la référence.

Les détenteurs de licence doivent offrir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions et contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges. Ces informations doivent être également transparentes en ce qui concerne les prix et les tarifs pratiqués. Cette obligation de transparence devrait dès lors s'appliquer à la carte tarifaire qui est fournie aux clients. Cette carte tarifaire est en effet essentielle pour fournir aux clients des informations précises sur les prix. Les clients devraient être en mesure de pouvoir réellement procéder à une comparaison

des différentes offres commerciales sur la base de ces cartes tarifaires. Elles doivent dès lors indiquer clairement et sans ambiguïté la durée du contrat, le prix applicable, le caractère variable ou fixe du prix, etc.

Idéalement, les factures d'énergie envoyées aux clients devraient contenir des informations concernant la composition du mix énergétique utilisé dans la Région de Bruxelles-Capitale durant l'année écoulée.

3.1.7.2 Obligations des clients

Les conditions générales peuvent prévoir les obligations suivantes pour les clients :

- Une interdiction pour le client d'empêcher que la quantité d'énergie fournie puisse être correctement constatée ;
- Le client fait en sorte que son raccordement soit correct au moment de la fourniture et que son installation soit en bon état ;
- Si un changement intervient au niveau de ses données à caractère personnel, et que ce changement peut avoir un impact sur la fourniture d'énergie, le client doit informer le fournisseur de ce changement ;
- Le client s'engage à payer ses factures d'acompte ou de régularisation dans les temps ;
- Si le fournisseur prévoit une disposition qui interdit au client de fournir de l'électricité à un tiers, ce point devrait néanmoins exclure expressément qu'il ne s'applique pas en ce qui concerne la possibilité pour les clients d'offrir des services de recharge de véhicules électriques, qui ne doivent pas être compris comme une fourniture d'électricité au sens strict, mais comme un service de recharge. Par ailleurs, cette disposition devrait également exclure l'énergie produite sur place. De manière plus générale, une telle disposition ne devrait pas bloquer l'accès à des tiers, notamment à des agrégateurs ;
- Si l'installation de production du client est mise hors service de manière temporaire ou définitive, le client doit en informer le fournisseur dans le mois de la mise hors service ;
- Le client doit informer le fournisseur de tout évènement qui peut empêcher, modifier, compliquer l'exécution du contrat ;
- Le client doit informer le fournisseur de tout élément qui pourrait modifier significativement ses données de consommation ou ses caractéristiques de raccordement ;

3.1.8 Relations avec le GRD

Les rapports entre le fournisseur, le client et le GRD sont réglementés, et font l'objet de tarifs régulés. BRUGEL estime dès lors qu'il n'est pas nécessaire de préciser cette relation dans les conditions générales, afin de ne pas créer d'éventuelles incohérences avec le règlement technique. Les conditions générales peuvent néanmoins renvoyer au règlement technique sur ce point.

La répercussion éventuelle des frais exposés par le GRD sur le client doit être rédigée de manière claire et donner des précisions sur les hypothèses dans lesquelles le client est

susceptible de se voir facturer des frais supplémentaires pour des prestations demandées par le fournisseur.

3.1.9 Facturation

3.1.9.1 Mode de facturation

Le fournisseur s'appuie sur les données qui lui sont communiquées par le GRD pour facturer les consommations d'électricité.

Conformément à l'article 25*quattuordecies*, 4° et 6°, de l'ordonnance électricité, le paiement des factures peut être organisé sur la base d'un paiement par provisions, qui doivent être équitables et refléter de manière appropriée la consommation mensuelle probable. Une régularisation au moins annuelle doit intervenir. Le fournisseur ne peut donc se contenter de continuer à envoyer des factures d'acompte : une régularisation doit nécessairement intervenir.

Par ailleurs, le GRD dispose d'une compétence exclusive en ce qui concerne les données de comptage : le fournisseur ne peut procéder lui-même à une estimation des consommations de sa clientèle dans l'hypothèse où le fournisseur aurait des raisons de penser que ces données sont incomplètes, incorrectes, ou ne sont pas disponibles. Une transmission des données de comptage doit impérativement intervenir entre le GRD et le fournisseur.

Conformément à l'article 25*quattuordecies*, 4°, de l'ordonnance électricité, les fournisseurs doivent offrir un large choix de modes de paiement aux clients, et ne peuvent pas opérer de discrimination en fonction du mode choisi. Des paiements par provision peuvent être mis en place, mais doivent être équitables et refléter de manière appropriée la consommation probable. Si une différence de coût est imposée au client, celle-ci doit être objective, non discriminatoire et proportionnée et ne dépasse pas les coûts directs supportés par le bénéficiaire pour l'utilisation d'un mode de paiement ou d'un système de paiement par provision spécifique. Les clients résidentiels qui ont recours aux systèmes de paiement par provision ne sont pas désavantagés par ces systèmes de paiement. Les clients doivent pouvoir décider d'exclure leurs factures de régularisation ou de clôture de leur domiciliation.

3.1.9.2 Contestation de la facture

En cas de contestation portant sur la facture, il convient de faire une différence entre les contestations portant sur les données de comptage, et les autres contestations.

Pour les contestations portant sur les données de comptage, l'article 264, § 1^{er}, du Règlement technique prévoit un délai de maximum deux ans pour contester les données de comptage, et cette contestation ne peut influencer qu'au maximum deux relevés annuels au sens du § 2, alinéa 1^{er}, de l'article 264 du règlement technique. Afin d'améliorer la transparence, il est recommandé que les conditions générales précisent que les contestations à ce sujet doivent être adressées au GRD, et que le fournisseur s'engage à communiquer les éventuelles contestations qui lui seraient adressées au GRD afin que celui-ci puisse exercer sa mission exclusive relative aux données de comptage.

Pour les contestations portant sur un autre aspect, il convient de prévoir un délai de contestation raisonnable.

Les conditions générales peuvent prévoir que le montant incontestablement dû doit être payé directement, sans attendre l'issue de la plainte introduite.

3.1.9.3 Défaut de paiement et rappels

Conformément à l'article 25sexies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, le fournisseur doit respecter plusieurs délais concernant l'envoi de rappels, de mise en demeure, et doit passer par un certain nombre d'étapes avant de pouvoir poursuivre le recouvrement de la créance.

Les différents délais et étapes sont les suivants :

Jour 1	Envoi de la facture
Jour 15	Un premier <u>rappel</u> peut être envoyé dans les 15 jours suivant la date d'échéance de la facture.
Jour 30 (au plus tôt)	Si le client n'a pas payé le montant facturé dans les 15 jours de la réception du rappel, le fournisseur peut envoyer une <u>mise en demeure</u> au client
Jour 45 (au plus tard)	La mise en demeure peut être envoyée au plus tard dans les 30 jours suivants l'envoi du rappel.
Jour 52 (au plus tard)	Si le consommateur n'a pas payé dans les 7 jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur doit proposer au ménage un plan d'apurement raisonnable et informe le gestionnaire du réseau de distribution de son intention d'entamer la procédure de résolution du contrat de fourniture. Le fournisseur doit également informer le ménage de son intention de prévenir le CPAS de la commune où se situe le point de fourniture, notamment pour permettre au consommateur de bénéficier de son assistance dans la négociation du plan d'apurement. Le fournisseur doit également lui indiquer son droit de refuser la communication de son nom au CPAS. Dès que le client a reçu cette communication de la part du fournisseur, il recevra également une communication de la part du GRD lui indiquant les conséquences du non-paiement du montant facturé, ainsi que du système de protection en tant que client protégé. Ces informations sont dès lors fournies par le GRD et non par le fournisseur.
Jour 62	Le client a le droit de refuser la communication de son nom au CPAS au plus tard dans les 10 jours de la réception de la proposition de plan d'apurement, qui doit être adressé par courrier recommandé. Le fournisseur doit communiquer au client sa proposition de plan d'apurement par écrit, si celui-ci en fait la demande. Il doit également d'office communiquer par écrit le plan d'apurement qui aura été conclu. Le ménage, ou le C.P.A.S. si le ménage lui en a fait la demande, peut également proposer un plan d'apurement au fournisseur

Le caractère raisonnable du plan d'apurement, notamment en ce qui concerne sa durée et les montants de paiement, s'apprécie en fonction de l'équilibre entre l'intérêt du fournisseur à obtenir le remboursement de sa dette dans un délai raisonnable, et l'intérêt du client à apurer sa dette dans un délai adapté à sa situation financière. Le plan d'apurement ne peut pas porter atteinte à la possibilité pour le client de mener une vie conforme à la dignité humaine. Lorsque

le ménage bénéficie de l'assistance d'un centre de médiation de dettes agréé ou du C.P.A.S., celui-ci renégocie le plan d'apurement s'il constate qu'il n'est pas ou plus raisonnable. Par ailleurs, tout plan d'apurement doit contenir certaines informations minimales qui sont disponibles à l'annexe 3 de l'ordonnance électricité.

Le C.P.A.S. peut réaliser une enquête sociale auprès du ménage et lui proposer des mesures de guidance, éventuellement avec l'aide d'un service de médiation de dettes (sauf si le ménage a refusé la communication de son nom au C.P.A.S.).

Si le ménage refuse la communication de son nom au C.P.A.S., si aucun plan d'apurement n'est conclu avec ou sans la guidance du C.P.A.S. ou encore si le plan d'apurement n'est pas respecté, le fournisseur peut envoyer une lettre au ménage l'informant que si, dans les quinze jours calendrier, il ne paye pas, ne reprend pas le suivi du plan d'apurement ou ne lui fournit pas la preuve qu'il est client protégé, le fournisseur demandera l'autorisation de résilier le contrat et de procéder à la coupure d'électricité au juge de paix.

Par ailleurs, conformément à l'article 25sexies, § 2, alinéas 1 et 2, de l'ordonnance électricité, ainsi que l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur, aucune autre indemnité que les montants ci-dessous ne peuvent être réclamés au consommateur :

- Les frais de recouvrement ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure. Les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros par contrat de fourniture. Ce plafond de 55 euros s'applique pendant toute la durée de la procédure de recouvrement amiable, à partir de l'envoi du premier rappel, et prend fin à la saisine du juge de paix (ou lorsque la dette a été intégralement remboursée). La procédure amiable est donc précisément la procédure qui débute lors de l'envoi d'un rappel pour défaut de paiement, et se clôture soit lors du paiement intégral des sommes dues, soit lors de la saisine du juge judiciaire¹².

Les frais totaux de recouvrement couvrent les frais de rappel, de mise en demeure, d'intérêt contractuel de retard, de clause pénale ou d'un tiers qui exerce une activité de recouvrement amiable des dettes.

Par ailleurs, ce plafond s'impose, dans une procédure, aussi longtemps qu'une nouvelle procédure de recouvrement n'est pas lancée. Toutes les factures suivant ce rappel et pour lesquelles il y aurait également un défaut de paiement devront être rattachées à la procédure de recouvrement en cours. Si le client est à nouveau en défaut de paiement pour une facture ultérieure, une nouvelle procédure de recouvrement peut être lancée et permet donc la réclamation de frais de recouvrement, toujours en respectant le plafond de 55 EUR par contrat de fourniture (avis n° 140 BRUGEL, 4 mai 2012).

- Le solde restant dû.

Tout autre montant (par exemple, le paiement d'une clause pénale d'un montant forfaitaire au montant de la facture en cas de retard de paiement) n'est pas acceptable. Ceci est valable pour la procédure amiable ; ces dispositions ne sont pas applicables lorsque l'on passe à une procédure judiciaire.

¹² R2017-059.

Lorsqu'une procédure de résolution est intentée, plus aucun frais de rappel ou de mise en demeure ne peut être réclamé sur la procédure en cours.

Ces montants doivent nécessairement avoir été prévus par le contrat conclu avec le client afin de pouvoir être réclamés.

Par ailleurs, les intérêts de retard doivent être inclus dans le plan de paiement, de sorte qu'une fois le plan de paiement apuré, aucun frais ou intérêt complémentaire ne peut être réclamé au consommateur¹³.

Enfin, les frais plafonnés sont les « frais totaux de recouvrement et administratifs ». Sont donc visés, le cas échéant, les frais d'une société de recouvrement. Mais ne sont pas visés par le plafond les frais de justice, tels que les frais d'huissiers mandatés pour faire exécuter une décision de justice¹⁴.

3.1.9.4 Contenu de la facture

Conformément à l'article 25undecies, de l'ordonnance électricité, le système de protection des articles 25sexies à 25octies ainsi que les coordonnées du Centre d'information visé à l'article 33bis (InforGazElec) doivent être rappelés sur chaque facture. La facture reprend un décompte précis et détaillé de tous les montants réclamés au consommateur, en ce compris les frais réclamés à titre de frais de rappel et de mise en demeure. La facture doit distinguer la facturation de l'électricité et du gaz ; si le fournisseur envoie une facture reprenant les deux énergies, il doit le faire en mentionnant en détail la consommation en unités monétaires et énergétiques des deux énergies.

Le fournisseur se tient aux données de comptage et aux profils de consommation communiqués par le GRD pour facturer les consommations à son client, conformément à l'article 181, § 2, du règlement technique.

3.1.9.5 Facture de décompte

Conformément à l'article 25quattuordecies, 7°, de l'ordonnance électricité, le fournisseur doit envoyer un décompte final de clôture dans un délai maximal de six semaines après que ce changement a eu lieu.

3.1.10 Suspension de la fourniture d'électricité

3.1.10.1 Coupure de l'alimentation

Plusieurs hypothèses de suspension ou de coupure d'électricité peuvent survenir.

Conformément à l'article 25sexies, § 4, alinéas 1 à 3, de l'ordonnance électricité, aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix. Cette autorisation n'est pas nécessaire lorsque la coupure est requise au motif que la sécurité des biens ou des personnes, ou le bon fonctionnement du réseau de distribution, est gravement menacé. La suspension ou la coupure éventuelle de la fourniture ne peut dès lors se produire

¹³ R2019-056.

¹⁴ R2017-059, avis n° 140 BRUGEL, 4 mai 2012.

que dans ces circonstances-là. Des clauses dans les conditions générales qui prévoiraient une coupure dans d'autres hypothèses (non-respect des obligations de paiement, non-respect de la demande de constitution d'une garantie, hypothèse de fraude ou de revente de l'électricité à un tiers sans que cela ne soit autorisé, etc.) ne sont pas acceptables sans respect de la procédure susmentionnée.

3.1.10.2 Force majeure

Si les conditions générales prévoient une possibilité de suspension de la fourniture pour force majeure, le fournisseur doit respecter l'article 22 du Règlement technique, qui prévoit que la force majeure est « *tout évènement, imprévisible et irrésistible, qui rend impossible l'exécution d'une obligation. L'impossibilité est appréciée de manière raisonnable et humaine* ». Une liste non exhaustive de ces cas de force majeure est reprise à l'article 22, alinéa 2, du Règlement technique.

Conformément à l'article 24 du Règlement technique, les obligations sont suspendues uniquement pour la durée de l'évènement qui donne lieu à cette situation d'urgence.

Conformément à l'article 25, § 1^{er}, du Règlement technique, la partie qui invoque la situation d'urgence doit, raisonnablement, mettre tout en œuvre pour minimiser les effets de la non-exécution de ses obligations, mais également remplir à nouveau ses obligations suspendues dans les plus brefs délais.

Conformément à l'article 25, § 2, du Règlement technique, la partie qui suspend ses obligations communique à toutes les parties concernées les raisons pour lesquelles elle a suspendu tout ou partie de ses obligations et, dans la mesure du possible, la durée prévisible de cette suspension. Cette information est communiquée dès que possible.

Conformément à l'article 32septies, de l'ordonnance électricité, en cas de coupure d'électricité réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement, le fournisseur doit payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 EUR jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation. L'indemnité est plafonnée à 1.875 EUR, les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation seront supportés par le fournisseur, qui ne pourra pas les répercuter sur le client final.

Ces montants sont indexés tous les ans conformément à l'article 32novies, § 4, de l'ordonnance électricité.

3.1.11 Statut de client protégé

Les conditions pour qu'un client soit reconnu comme client protégé sont prévues par l'article 25septies de l'ordonnance électricité. Le statut peut également être octroyé par BRUGEL, en tenant compte des revenus¹⁵ et de la composition de ménage.

Certains ménages ont droit à la reconnaissance automatique du statut de clients protégés. En effet, les ménages dont le montant de la dette est supérieur à 150 euros pour l'électricité ou 250 euros pour les deux énergies sont automatiquement reconnus comme clients protégés 60

¹⁵ Ces revenus sont définis à l'article 25septies, § 3, alinéas 2 à 5.

jours après la mise en demeure. Cette procédure de reconnaissance automatique est prévue par l'article 25septies, §1^{er}bis de l'ordonnance.

Les conditions générales peuvent prévoir une faculté pour le client de fournir les informations pertinentes permettant de démontrer qu'il peut bénéficier du statut de client protégé. Ces informations sont en principe fournies automatiquement par divers acteurs aux fournisseurs, sans que les clients ne doivent entreprendre cette démarche eux-mêmes. Les conditions générales peuvent néanmoins prévoir la possibilité pour ces clients de transférer ces informations.

Le statut de client protégé est maintenu, pour une durée déterminée de maximum cinq ans¹⁶, aussi longtemps que le ménage réunit les conditions requises à l'obtention du statut et qu'il respecte son plan d'apurement, ce que le fournisseur de dernier ressort contrôle tous les deux ans¹⁷. Il peut également être reconnu comme client protégé à durée indéterminée, pour autant qu'il soit engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes.

Le ménage perd le statut de client protégé lorsqu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement. Le fournisseur en informe en effet le fournisseur de dernier ressort et la suspension du contrat prend fin. Le ménage peut également demander, par écrit, qu'il soit mis fin à son statut de client protégé.

Lorsque le client obtient le statut de client protégé, le fournisseur ne peut plus mettre fin au contrat en introduisant une procédure devant le juge de paix : en effet, le contrat avec le fournisseur est suspendu.

Le client a le droit de renégocier son plan d'apurement avec le fournisseur.

3.1.12 Prix

Conformément à l'article 25novies de l'ordonnance électricité, le fournisseur indique clairement et séparément dans son offre le prix unitaire et le prix moyen de chaque kWh facturé selon les quantités vendues et par catégorie tarifaire, les forfaits périodiques, redevances, formules d'indexation, taxes, abonnements et prix des autres services éventuels.

Conformément au principe de la cascade tarifaire, les factures des fournisseurs vont comprendre le prix de l'énergie, mais également les taxes, redevances, cotisations, prélèvements, surcharges, etc. Par ailleurs, les conditions générales peuvent prévoir que le prix de l'énergie comprend également les frais résultant des obligations légales concernant les quotas de certificats verts, de la chaleur verte, de la cogénération, dans le cadre du développement des sources d'énergie renouvelable et des obligations légales en matière d'environnement.

Conformément à l'article 25quatuordecies, §1^{er}, 3^o, de l'ordonnance électricité, les fournisseurs doivent transmettre à leurs clients des informations transparentes relatives aux prix et tarifs pratiqués en ce qui concerne l'accès aux services d'électricité et à l'utilisation de ces services.

¹⁶ Sauf si le ménage est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes, auquel cas le ménage bénéficie du statut pour une durée indéterminée, conformément à l'article 25septies, § 3bis.

¹⁷ Article 25septies, § 6, alinéa 3.

À la demande des consommateurs, des informations et des estimations concernant les coûts énergétiques leur sont fournies en temps utile, sous forme aisément compréhensible, de telle manière qu'ils puissent comparer les offres sur une base équivalente. Si une disposition peut engendrer une modification rétroactive du prix, cette disposition ne peut être rédigée de manière large, et doit préciser les éléments qui seront concernés par la rétroactivité (par exemple sur les tarifs approuvés par le régulateur).

Une modification du prix du contrat ne peut se faire qu'en respectant les dispositions relatives à la modification du contrat, et ne peut intervenir de manière rétroactive (voy. *Supra*).

3.1.13 Déménagement

Conformément à l'article 25^{decies} de l'ordonnance électricité, en cas de déménagement sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que les ménages puissent bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes conditions contractuelles et tarifaires dont ils bénéficiaient jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours. Il ne peut dès lors être question d'une modification des conditions contractuelles particulières lors du déménagement.

Les conditions générales peuvent prévoir le délai dans lequel le client doit communiquer son déménagement ; ce délai doit être raisonnable. Si le client n'informe pas le fournisseur de son déménagement, il restera tenu de payer la consommation qui continuera à être enregistrée.

La portabilité du contrat constitue une faculté dans le chef des clients : le client peut dès lors décider de ne pas poursuivre le contrat, même s'il déménage en Région de Bruxelles-Capitale, par exemple parce qu'il déménage chez un autre utilisateur du réseau qui dispose déjà d'un contrat de fourniture.

En cas de demande, le fournisseur doit donc donner suite à la notification de déménagement d'un client en faisant les démarches nécessaires auprès du GRD¹⁸. Les fournisseurs ne peuvent pas prévoir de demander au GRD de procéder à un relevé aux frais du client si celui-ci ne transmet pas ses index de sortie.

Par ailleurs, en cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index des compteurs doit être effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou à défaut de nouvel occupant, entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté¹⁹.

3.1.14 Litiges

Conformément à l'article 25^{quattuordecies}, § 4, de l'ordonnance électricité, les fournisseurs doivent mettre à disposition de leurs clients respectifs un service de traitement des plaintes efficace, dont les procédures doivent être transparentes, simples et gratuites. Le service de traitement des plaintes doit accuser réception des plaintes dans les cinq jours, et y répondre de manière motivée dans les vingt jours ouvrables à dater de la réception de l'accusé de réception.

¹⁸ R2017-074.

¹⁹ Le GRD tiendra compte de l'index fourni par l'ancien ou le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son départ ou de son arrivée sur les lieux.

Il est également utile que les conditions générales mentionnent la possibilité d'introduire une plainte devant le Service des litiges de BRUGEL, ainsi que devant le Service de Médiation de l'Énergie, afin que les consommateurs bénéficient d'une information transparente sur les moyens leur permettant de régler leurs litiges.

3.1.15 Protection de la vie privée

Conformément à l'article 32undecies de l'ordonnance électricité, tous les traitements de données à caractère personnel qui ont lieu en exécution de l'ordonnance doivent se conformer à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel. Ils doivent notamment respecter le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), ainsi que la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physique à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Une référence à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel est désormais obsolète, et les conditions générales doivent être mises à jour sur ce point. Les conditions générales peuvent également mentionner que c'est l'Autorité de protection des données qui est compétente en cas de litige.

Conformément à l'article 13, § 1^{er}, du Règlement technique, si le fournisseur communique des informations, il doit veiller à identifier, parmi ces informations, celles qui sont confidentielles ou commercialement sensibles.

Conformément à l'article 13, § 3, du Règlement technique, les fournisseurs prennent des mesures appropriées pour fournir aux utilisateurs du réseau de distribution toute information concernant le traitement de leurs données à caractère personnel d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples.

3.1.16 Responsabilité et indemnisation

3.1.16.1 Responsabilité du fournisseur

Les conditions générales ne peuvent exclure les différents régimes d'indemnisation qui sont prévus dans les articles 32bis et suivants de l'ordonnance électricité. Il faut veiller, dans les conditions générales, à ne pas rédiger les clauses relatives à la responsabilité de manière à ce qu'on puisse penser que le régime d'indemnisation prévu par l'ordonnance n'est pas applicable.

Certains cas sont en effet prévus spécifiquement par l'ordonnance, et font l'objet de règles adaptées. Il convient de faire correspondre les conditions générales à ces dispositions, et d'éviter des dispositions trop générales qui laisseraient penser qu'elles seraient aussi applicables aux dommages qui pourraient survenir. Ces hypothèses sont prévues à l'article 32septies, §§ 1^{er} et 2 :

- Le fournisseur est redevable d'une indemnité de 125 EUR par jour (avec un plafond à 1875 EUR) si une coupure d'électricité est intervenue à la demande du fournisseur en violation des dispositions de l'ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou que cette coupure est intervenue à la suite d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur. Cette indemnité est due jusqu'au jour de la demande de rétablissement de l'alimentation électrique. Les frais de fermeture et de réouverture des compteurs sont à charge du fournisseur (article 32septies, § 1^{er}).

- Le fournisseur est redevable d'une indemnité mensuelle de 100 EUR, si un contrat de fourniture ne peut entrer en vigueur à la date convenue avec un client, lorsque le fournisseur n'a pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final (article 32septies, § 2) ; une telle indemnisation peut être octroyée à la suite d'un défaut de faire offre²⁰.

Ces montants sont indexés tous les ans conformément à l'article 32novies, § 4, de l'ordonnance électricité.

Conformément à l'article 32septies, § 3, de l'ordonnance électricité, le client final peut adresser sa demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les 60 jours calendrier, selon le cas :

- De la survenance de la coupure visée à l'article 32septies, § 1^{er} ;
- De la prise de connaissance par le client final de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, visée à l'article 32septies, § 2 ;

Le fournisseur indemnise le client dans les 30 jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

Si le fournisseur estime que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur du gestionnaire de réseau, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire de réseau²¹.

Conformément à l'article 32octies, § 1^{er}, toute erreur de facturation commise au détriment du client final oblige le fournisseur à payer à ce client final une indemnité d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours, dans les hypothèses suivantes :

- Si le fournisseur s'abstient de traiter la plainte du client final qui conteste le montant de la facture, dans les trente jours de la réception de celle-ci ;
- Soit si le fournisseur s'abstient d'adresser une facture rectifiée au client, et de procéder au remboursement dû dans les trente jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur.

L'indemnisation ne sera pas due en cas de transmission erronée par le client final des données permettant d'établir la facturation.

3.1.16.2 Responsabilité du GRD

Les conditions générales peuvent prévoir des clauses portant sur une clarification de la responsabilité du GRD, par exemple en ce qui concerne la livraison et la qualité de l'énergie, ou la fiabilité des données de comptage, du bon fonctionnement de l'équipement de mesure, etc. Néanmoins, ces dispositions ne peuvent pas exclure la responsabilité du fournisseur dans

²⁰ R2019-025.

²¹ R2017-017.

l'hypothèse où il commettrait une faute qui aurait eu pour conséquence une interruption de la fourniture.

3.1.17 Cession de contrat à un tiers

Le fournisseur peut céder son contrat de fourniture à un tiers pour autant qu'ils en informent le client de manière proactive, et que le repreneur offre les mêmes conditions contractuelles au nouveau client. Le client doit avoir la possibilité de dénoncer le contrat, comme pour une modification contractuelle.

3.1.18 Clauses finales

Les conditions générales des fournisseurs peuvent prévoir différentes clauses telles que des clauses d'abandon de droit, des clauses portant sur la nullité d'une clause, sur le droit applicable aux litiges éventuels qui pourraient découler de l'application du contrat.

En ce qui concerne les clauses portant sur les éventuels litiges qui pourraient découler de l'application du contrat, il convient d'indiquer clairement les coordonnées de service de gestion des plaintes, et d'indiquer les délais éventuels dans lesquels les clients doivent introduire leurs demandes d'indemnisation. Il convient également de faire référence au Service des litiges de BRUGEL ou du Service de Médiation de l'Energie, afin d'offrir un maximum de transparence aux clients sur les possibilités qui leur sont offertes pour résoudre leurs litiges.

Il va de soi que les conditions générales doivent respecter les dispositions du Code judiciaire en matière de compétence territoriale et matérielle.

* *

*