

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

## DECISION (BRUGEL-DECISION-2022|220-220)

relative à l'approbation des conditions générales de Sibelga applicables à toute personne se voyant fournir des travaux, services ou fournitures par Sibelga, ainsi que sur les conditions générales adoptées pour la fourniture des clients en tant que fournisseur de dernier ressort ou dans le cadre d'une fourniture garantie

Etablie sur la base de l'article 30bis, §2, 41°, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

20/12/2022

## Table des matières

1	Introduction.....	3
1.1	Base légale.....	3
1.2	Objectifs et procédure.....	3
2	Modifications principales .....	4
2.1	Conditions générales applicables à toute personne se voyant fournir des travaux, services ou fournitures par Sibelga.....	4
2.2	Conditions générales adoptées pour la fourniture des clients en tant que fournisseur de dernier ressort ou dans le cadre d'une fourniture garantie.....	4
3	Conclusions .....	5
4	Recours .....	5
5	Annexes.....	6

# I Introduction

## I.1 Base légale

BRUGEL est compétente pour approuver les conditions générales imposées par les gestionnaires de réseaux aux utilisateurs du réseau, ainsi que leurs modifications, conformément à l'article 30bis, § 2, 41° de l'ordonnance électricité. Cette compétence a été expressément octroyée à BRUGEL lors de la révision de l'ordonnance électricité par l'ordonnance du 17 mars 2022<sup>1</sup>.

Par ailleurs, BRUGEL est chargée, conformément à l'article 30bis de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité, d'approuver les règlements techniques conformément à l'article 9ter de la même ordonnance, ainsi qu'à l'article 9 de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Selon cette même disposition, BRUGEL est également chargée d'exercer un contrôle sur l'application de ces règlements techniques. Les conditions générales réglementant les relations entre le gestionnaire du réseau et les utilisateurs du réseau dans le cadre de l'application de ces règlements techniques, BRUGEL estime qu'il convient également de contrôler les conditions générales adoptées par Sibelga sur cette base.

Enfin, BRUGEL est également responsable de garantir, en collaboration avec les autres autorités compétences, l'effectivité et la mise en œuvre des mesures de protection des clients finals, conformément à l'article 30bis, § 2, 18°, de l'ordonnance électricité.

## I.2 Objectifs et procédure

BRUGEL a entamé en 2021 un travail de réflexion concernant les conditions générales de Sibelga, en concertation avec celui-ci. Ce travail a porté sur les conditions générales applicables à toute personne se voyant fournir des travaux, services ou fournitures par Sibelga, ainsi que sur les conditions générales adoptées pour la fourniture des clients en tant que fournisseur de dernier ressort ou dans le cadre d'une fourniture garantie.

L'objectif est que ces conditions générales fassent l'objet d'une approbation par BRUGEL, pour s'assurer de leur conformité aux principes de transparence, d'équité et de non-discrimination. Après leur approbation, elles seront également annexées au règlement technique.

Sibelga a communiqué ses conditions générales à BRUGEL, qui a émis des commentaires par rapport à celles-ci. Les conditions générales susmentionnées ont fait l'objet de certaines modifications.

Une consultation publique a ensuite été menée du 13 juin 2022 au 13 juillet 2022, à l'occasion de laquelle des commentaires ont été formulés par InforGazElec ainsi que par la Fédération des services sociaux. Un rapport de consultation a été rédigé et joint en annexe de la présente décision. Ces commentaires ont très majoritairement porté sur les conditions générales adoptées pour la fourniture des clients en tant que fournisseur de dernier ressort ou dans le

---

<sup>1</sup> Ordonnance modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'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 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, art. 86.

cadre d'une fourniture garantie. Après réception de ces commentaires, Sibelga a apporté des modifications principalement aux conditions générales adoptées pour la fourniture des clients protégés, des clients hivernaux par Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort ou dans le cadre d'une fourniture garantie.

À la suite de ces modifications, BRUGEL estime que les conditions générales de Sibelga peuvent être approuvées et annexées aux Règlements techniques.

## **2 Modifications principales**

### **2.1 Conditions générales applicables à toute personne se voyant fournir des travaux, services ou fournitures par Sibelga**

Certaines modifications ont été apportées pour permettre une distinction entre les URD personnes privées ou personnes publiques, pour préciser le champ d'application matériel et temporel (par exemple, l'exclusion de la fourniture hors contrat et de la fourniture dans le cadre d'une consommation non-mesurées), sur les conséquences d'une demande de modification de devis, etc.

Certaines modifications ont également été apportées pour préciser les hypothèses de responsabilité de Sibelga, ou encore les hypothèses de déplacements inutiles.

### **2.2 Conditions générales adoptées pour la fourniture des clients en tant que fournisseur de dernier ressort ou dans le cadre d'une fourniture garantie**

Les conditions générales relatives à la fourniture par Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort ont été modifiées à plusieurs égards.

L'une des modifications principales porte sur la mise à jour des conditions générales par rapport à l'adoption de l'ordonnance modificatrice du 17 mars 2022. Des modifications ont été apportées notamment pour préciser les conditions générales sur leur application pour les clients hivernaux, ainsi que pour leur application en cas de fourniture garantie. Les conditions générales ont été précisées notamment quant aux conditions d'octroi et de perte de statut.

Certaines précisions terminologiques ont également été apportées (précision par rapport au fait que le tarif applicable est le tarif social fixé par la CREG, précisions terminologiques sur les acomptes, etc.).

Des modifications ont également été apportées en ce qui concerne le déménagement (notamment, une obligation pour le client de notifier son déménagement à Sibelga), mais aussi concernant les modalités de facturation (délai de paiement, frais de rappel).

### 3 Conclusions

Les modifications apportées ont permis de mettre à jour les conditions générales adoptées par Sibelga, et faire en sorte que celles-ci respectent pleinement les dispositions de l'ordonnance et du règlement techniques, mais aussi afin d'améliorer leur lisibilité et leur transparence vis-à-vis des URD. Par ailleurs, après ce travail de révision, BRUGEL estime que les conditions générales sont équilibrées, en garantissant la meilleure protection possible pour les consommateurs et notamment les consommateurs vulnérables, tout en permettant à Sibelga d'exercer sa mission dans de bonnes circonstances. Pour le surplus, nous renvoyons notamment au rapport de consultation publique, annexé à la présente.

BRUGEL approuve les conditions générales adoptées par Sibelga :

- Sur les conditions générales applicables à toute personne se voyant fournir des travaux, services ou fournitures par Sibelga,
- Sur les conditions générales adoptées pour la fourniture des clients en tant que fournisseur de dernier ressort ou dans le cadre d'une fourniture garantie.

Les conditions générales de Sibelga devront être soumises au régulateur en cas de modification, ou en cas de changement législatif. Les conditions générales de Sibelga entreront en vigueur dans leur version mise à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

### 4 Recours

La présente décision peut faire l'objet d'un recours devant la Cour des marchés de Bruxelles conformément à l'article 30undecies de l'ordonnance électricité dans les 2 mois de sa publication. En vertu de l'article 30decies de l'ordonnance électricité, la présente décision peut également faire l'objet d'une plainte en réexamen devant BRUGEL. Cette plainte n'a pas d'effet suspensif.

\* \*

\*

## **5 Annexes**

1. Conditions générales applicables à toute personne se voyant fournir des travaux, services ou fournitures par Sibelga ;
2. Conditions générales adoptées pour la fourniture des clients en tant que fournisseur de dernier ressort ou dans le cadre d'une fourniture garantie

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 1. Généralités : champ d'application et primauté des réglementations applicables

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute personne (ci-après dénommé l'« Utilisateur ») qui se voit fournir des travaux, services ou fournitures par Sibelga, hors fourniture d'énergie.

Les présentes conditions générales ne portent pas préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, notamment les Règlements techniques applicables en Région de Bruxelles-Capitale ([Documents - Sibelga](#)).

Les conditions générales sont approuvées par BRUGEL, le régulateur bruxellois pour le marché du gaz et de l'électricité et annexées aux Règlements techniques. Par conséquent, elles primeront sur les échanges entre parties. Si des modifications aux conditions générales interviennent, ces modifications seront applicables à dater de leur approbation pour toute nouvelle offre. Pour les relations déjà existantes, les anciennes dispositions resteront d'application.

### 2. Prise de connaissance et acceptation des conditions générales

Les conditions générales font partie intégrante des dispositions applicables à l'Utilisateur. Elles sont disponibles sur le site internet de Sibelga. Elles sont transmises à l'Utilisateur en même temps qu'une offre ou un devis et sont considérées comme acceptées lors de l'acceptation du devis ou de l'offre. Les échanges par voies électroniques ont une valeur probante similaire aux échanges par papier.

### 3. Travaux : offre-devis : modifications et délais d'exécution

Sibelga et l'Utilisateur définissent ensemble les travaux à effectuer. Sibelga respecte les prescriptions techniques applicables qu'elles soient légales, sectorielles ou nécessaires à la sécurité et à la fiabilité du réseau. L'Utilisateur respecte les exigences techniques de Sibelga telles que définies par la réglementation applicable et/ou document motivées par la configuration des lieux. Sans préjudice des dispositions des Règlements techniques applicables, l'Offre sera établie dans un délai de 20 jours ouvrables à partir du moment où un dossier complet est réceptionné, sauf spécificités particulières du dossier (p.ex. si celui-ci nécessite une extension du réseau, en cas de projet important de promotion immobilière). L'Offre émise par Sibelga a une durée de validité de six mois. L'Utilisateur peut demander des modifications de l'Offre et ce jusqu'à deux jours ouvrables avant la date prévue pour l'exécution des travaux. Ces modifications généreront une nouvelle offre qui devra respecter les prescriptions techniques applicables. L'Utilisateur acceptera les conséquences de cette nouvelle offre au niveau des coûts (un montant de 25 € de frais administratifs sera comptabilisé, sans préjudice des frais réels engendrés, comme les frais de réservation de la voirie etc.) et des tarifs (si une nouvelle période tarifaire a débuté, les nouveaux tarifs seront automatiquement d'application sur la nouvelle offre). Si des modifications sont demandées dans les deux jours ouvrables avant la date prévue pour l'exécution des travaux, Sibelga se réserve le droit de postposer la date des travaux.

### 4. Tarifs applicables

Les tarifs appliqués par Sibelga sont les tarifs approuvés par BRUGEL au moment de l'émission de l'offre et/ou du devis, si une offre ou un devis est émis. Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de BRUGEL et de Sibelga ([Tarifs - Sibelga](#)).

### 5. Réclamations concernant les travaux, services et fournitures

Les défauts apparents, existants lors des travaux, services ou fournitures que l'Utilisateur peut déceler sans examen approfondi, sont considérés comme acceptés si l'Utilisateur n'a pas protesté par écrit auprès de Sibelga dans le mois de la prestation ou de la livraison. Aucune garantie ne sera fournie sur ces défauts apparents.

### 6. Responsabilités

Sans préjudice des défauts apparents, Sibelga sera responsable des malfaçons occasionnées par son intervention. En particulier, Sibelga veillera à indemniser l'Utilisateur dans les hypothèses définies dans les ordonnances Gaz et Electricité disponibles sur [Documents - Sibelga](#) ou en cas de fautes commises dans la réalisation des travaux.

### 7. Paiement des factures émises par Sibelga

Le montant de toute facture émise sans émission préalable d'un devis doit être payé dans les 30 jours calendrier qui suivent la date de son envoi. Un délai de trente jours supplémentaires peut être demandé par un pouvoir public si les procédures internes rendent ce délai supplémentaire nécessaire. En cas de non-paiement dans ce délai, un rappel est envoyé et les frais postaux pourront être facturés, les intérêts légaux de retard commenceront à courir à dater de ce rappel.

En cas de non-paiement dans les 30 jours calendrier de l'envoi du rappel, une ultime mise en demeure sera envoyée. Le montant dû sera augmenté d'office d'un montant forfaitaire de 15 € pour frais administratifs. En cas d'absence de paiement après mise en demeure, les sommes dues seront recouvrées par toutes voies de droit, ce qui impliquera une augmentation des frais (frais d'huissier, frais de justice etc).

S'agissant des offres de Sibelga (pour des travaux nécessitant un devis), elles doivent être payées dans leur totalité avant l'exécution des travaux, sauf exception justifiée et dûment motivée. Les travaux sont planifiés après que le paiement de l'offre a été enregistré et que l'Utilisateur a pris contact avec la personne de contact de Sibelga. Si les travaux sont planifiés plus de 18 mois après le paiement de l'offre, intervenu durant la période de validité de l'offre, Sibelga se réserve le droit d'actualiser l'offre en appliquant les tarifs en vigueur au moment de la planification des travaux. En cas de paiement partiel, les travaux ne seront pas exécutés. Le cas échéant, une nouvelle offre pourra être émise avec imputation des frais administratifs et adaptation tarifaire éventuelle.

### 8. Vie privée

Dans la mesure où des données à caractère personnel sont traitées, le responsable du traitement est Sibelga SC, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles (banque carrefour des entreprises n°0222-869-673). La politique détaillée de Sibelga en matière de protection des données à caractère personnel est disponible sur le site Internet de Sibelga (<https://www.sibelga.be/fr/privacy>).

Sibelga traite les données à caractère personnel des Utilisateurs pour les finalités suivantes : l'exploitation, l'entretien, le développement et la gestion du réseau de distribution, l'accès au réseau et à la fourniture de gaz et d'électricité pour les Utilisateurs, la facturation des Utilisateurs, la procédure de récupération de créances impayées et l'accomplissement de ses obligations légales et réglementaires et de ses missions de service public. Ce traitement est nécessaire à l'exécution des missions d'intérêt public confiées à Sibelga par les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004 organisant les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les règlements pris en exécution de ces ordonnances.

Sibelga s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour respecter le règlement (UE) 2016/679 général sur la protection des données. Sauf exceptions limitées et pour lesquelles une information spécifique est effectuée, Sibelga n'effectue pas de transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne. Les données personnelles traitées par Sibelga sont soit fournies directement par l'Utilisateur, soit transmises à Sibelga par un fournisseur commercial, par le biais du registre d'accès.

Les données personnelles traitées par Sibelga peuvent être transmises à des autorités publiques sur base d'un fondement légal approprié mais également aux fournisseurs commerciaux ainsi que le cas échéant à des partenaires de recouvrement.

Chaque Utilisateur, personne physique, a le droit d'accéder à ses données à caractère personnel, de les rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes, de demander leur effacement ou la limitation de leur traitement dans la mesure où les finalités de traitement définies ci-avant sont remplies ou peuvent encore l'être. Pour ce faire, l'Utilisateur adresse une demande écrite, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à Sibelga SC, Data Protection Officer, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles ou un email à l'adresse [Sibelga-DPO@sibelga.be](mailto:Sibelga-DPO@sibelga.be).

Les données personnelles seront conservées le temps nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-avant avec une durée complémentaire de trois ans. Chaque Utilisateur peut en toute hypothèse adresser une réclamation à l'Autorité de Protection des Données (Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles).

### **9. Intervention urgente - Déplacement inutile, annulé ou reporté**

Les travaux effectués d'urgence, par le service de garde en ce compris les mises en sécurité ne sont pas facturés à l'exception des déplacements inutiles. En cas de déplacement inutile d'un technicien ou d'une équipe de Sibelga au sens de l'article 19 du Règlement technique, l'Utilisateur se verra facturer des frais de déplacement inutile conformément aux tarifs visés au point 4.

Tout report d'une prestation planifiée à l'initiative ou avec l'accord de l'Utilisateur lui est facturé, conformément à l'article 19 du règlement technique et aux tarifs disponibles via le lien [Tarifs - Sibelga](#), lorsque ce report est demandé par l'Utilisateur dans les deux jours ouvrables qui précèdent cette prestation.

Toute annulation d'une prestation planifiée à l'initiative ou avec l'accord de l'Utilisateur lui est facturée conformément à l'article 19 du règlement technique et aux tarifs visés au point 4, lorsque cette annulation est demandée par l'utilisateur du réseau de distribution dans les deux jours ouvrables qui précèdent cette prestation.

### **10. Propriété du branchement**

Sibelga est propriétaire du réseau de distribution, en ce compris les branchements et installations jusqu'aux compteurs. L'Utilisateur n'acquiert pas, par dérogation aux articles 546 et 712 du Code civil, la propriété des éléments constitutifs du branchement, quelle que soit son intervention financière.

Sibelga acquiert, de plein droit et à titre gratuit, la propriété du coffret à dater de la mise en service du raccordement.

### **11. Règlement des litiges**

Le droit belge et le droit de la Région de Bruxelles-Capitale sont seuls applicables. En cas de contestation, une solution amiable pourra être recherchée dans le respect des principes légaux applicables, à la demande de l'Utilisateur. À défaut de demande de règlement amiable ou en cas d'échec de celui-ci, les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents. En l'absence de précisions dans les présentes conditions générales, le droit commun reste applicable.

Les Utilisateurs peuvent également déposer une plainte, dûment motivée et écrite sur la base du formulaire mis à disposition sur le site de BRUGEL, auprès du Service des Litiges de Brugel :

- par mail ([plainte.klacht@brugel.brussels](mailto:plainte.klacht@brugel.brussels)),
- par courrier (BRUGEL – Service des Litiges, Avenue des Arts 46, 1000 Bruxelles),
- en la déposant sur place (BRUGEL, Avenue des Arts 46, 1000 Bruxelles).

La recherche d'une solution amiable auprès du service des plaintes de Sibelga accessible à l'adresse suivante ([gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be](mailto:gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be)) est un préalable obligatoire au dépôt d'une plainte devant le Service des Litiges de Brugel.



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE SIBELGA COMME FOURNISSEUR DE DERNIER RESSORT OU DANS LE CADRE D'UNE FOURNITURE GARANTIE Pour mieux comprendre le statut de client protégé, les conditions d'octroi et de maintien de ce statut ainsi que le tarif applicable au client protégé :**

**Surfez sur :**

<https://www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/protection-clients/statut-client-protége>

**Pour mieux comprendre le statut de clients hivernaux : Surfez sur :**

<https://www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/protection-clients/client-hivernal>

**Pour mieux comprendre la possibilité de fourniture garantie: Surfez sur :**

## **GENERALITES**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute personne (ci-après l'Utilisateur) qui se voit fournir du gaz ou de l'électricité par Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort que ce soit en tant que clients protégés, hivernaux ou toute personne bénéficiant de la fourniture garantie. Elles reprennent et complètent sans jamais y déroger les principales dispositions qui régissent la fourniture de dernier ressort, inscrites dans l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (Ordonnance Electricité), l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (Ordonnance Gaz), la loi programme du 27 avril 2007 et les Arrêtés ministériels du 30 mars 2007.

Les présentes conditions générales ne portent pas préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, lesquelles priment en tout état de cause. Si des modifications interviennent suite à une adaptation légale ou réglementaire, ces modifications seront applicables à partir de la date d'entrée en vigueur définie dans les dispositions applicables.

## **CONDITIONS D'OCTROI ET DE MAINTIEN DES DIFFERENTS STATUTS**

Les conditions d'octroi et de maintien des statuts de clients protégés et de clients hivernaux sont définis aux articles 25 septies et octies de l'Ordonnance Electricité et 20 quinquies et sexies de l'Ordonnance Gaz, précitées, tels que détaillées sur le site internet de Sibelga (<https://www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/protection-clients/statut-client-protége/comment-obtenir-le-statut-client-protége> et <https://www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/protection-clients/client-hivernal#:~:text=Les%20clients%20r%C3%A9sidentiels%20sans%20contrat,%C3%A9nergie%20%C3%A0%20des%20conditions%20particuli%C3%A8res.>)

Concernant la fourniture garantie, la faculté d'octroi du statut est ouverte au CPAS, après enquête sociale, pour les ménages non alimentés ou ayant une dette auprès d'au moins deux fournisseurs. Ce statut peut être refusé par Sibelga s'il existe une dette à son égard de 300 € ou plus. Ce statut est octroyé pour une durée de douze mois qui peut être renouvelée chaque année après une nouvelle enquête sociale.

## **DEMENAGEMENT**

Le statut de client protégé ou hivernal ou de bénéficiaire de la fourniture garantie étant lié à la personne, l'Utilisateur doit notifier sa nouvelle adresse suite à un déménagement au Service Clientèle de Sibelga pour continuer à bénéficier de son statut.

## **DUREE DE LA FOURNITURE**

Pour les clients protégés, la fourniture de dernier ressort prend fin lorsque le client a remboursé la totalité de sa dette au fournisseur commercial en respectant le plan d'apurement négocié avec ce dernier, ou lorsque la coupure du point a été autorisée par un juge de paix. Le statut de client protégé prend également fin quand le plan d'apurement avec le fournisseur n'est pas

respecté ou que les conditions pour bénéficier du statut ne sont plus réunies, ce qui est contrôlé par Sibelga tous les deux ans.

Pour les clients hivernaux, la fourniture est assurée pour la période hivernale, qui dure du 1<sup>er</sup> octobre jusqu'au 31 mars inclus, ou à toute autre date si la période est prolongée par le Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale.

La durée maximum pour le statut de client protégé est de cinq ans sauf processus de médiation de dettes. Dans ce dernier cas, la fourniture est maintenue tant que le client protégé respecte son plan d'apurement. Pour la fourniture garantie, le droit s'éteint après une période de douze mois, sauf renouvellement pour une nouvelle période de douze mois. En l'absence de renouvellement, ou à l'échéance du délai de douze mois, Sibelga procède à la coupure du point, hors période hivernale. Sibelga envoie un courrier recommandé au bénéficiaire du droit à la fourniture garantie pour l'aviser de l'échéance de son droit, du possible renouvellement ou de la coupure éventuelle.

Toute fourniture de dernier ressort peut également prendre fin lorsqu'un nouveau contrat de fourniture est conclu avec un fournisseur commercial.

### **PRIX DE LA FOURNITURE**

Le gaz et l'électricité fournis par Sibelga sont facturés au tarif social fixés tous les trois mois par la CREG. Les tarifs sont accessibles sur le lien suivant : <https://www.sibelga.be/fr/protection-clients/clients-protectes/tarifs-clients-protectes>.

### **FACTURATION**

La fourniture fait l'objet d'une facturation mensuelle par acompte. La facturation peut être envoyée gratuitement par voie digitale ou en format papier. Le montant de l'acompte est déterminé sur base de critères objectifs et non-discriminatoires, lors du commencement de la fourniture ou suite à la réception de nouvelles données de consommation. Une fois l'an, sur la base du relevé du compteur, une facture de régularisation tenant compte des factures mensuelles d'acompte est établie. Par ailleurs, lorsque la fourniture de dernier ressort prend fin, une facture de clôture est établie sur la base d'un relevé de compteur spécifique et envoyée dans le mois de la perte/fin du statut.

L'Utilisateur doit vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. L'Utilisateur qui constate une erreur manifeste, en informe Sibelga (via son Service Clientèle) dans un délai raisonnable. Il veillera à donner son numéro de client qui se trouve dans la partie supérieure de sa facture. L'Utilisateur reste toutefois tenu au paiement des montants qui pourront être déterminés comme étant incontestablement dus. En cas d'erreur ou d'omission affectant les montants réclamés à l'Utilisateur, une rectification de facture est opérée soit à l'initiative de Sibelga, soit à la demande de l'Utilisateur. En cas de solde à sa charge, l'Utilisateur peut demander des délais de paiement. En cas de solde en faveur de l'Utilisateur, ce solde sera déduit de la (des) facture(s) suivante(s) ou sera remboursé à l'Utilisateur si celui-ci en fait la demande.

### **MODALITES DE PAIEMENT**

Le montant de la facture doit être payé dans les trente jours calendrier qui suivent la date d'envoi de la facture. En cas de non-paiement dans ce délai, un rappel est envoyé à l'Utilisateur. En cas de non-paiement dans les quinze jours calendrier de l'envoi du rappel, une mise en demeure est envoyée à l'Utilisateur, augmentée d'un montant forfaitaire de 5 euros. En cas de non-paiement dans les quinze jours calendrier de l'envoi de la mise en demeure, Sibelga transmet au CPAS de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse de l'Utilisateur. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom de l'Utilisateur au CPAS, ce dernier n'a pas fait savoir à Sibelga que cet Utilisateur bénéficie d'une aide sociale par le CPAS ou n'a pas transmis à Sibelga une proposition de plan d'apurement pour toutes les dettes vis-à-vis de Sibelga, contresignée pour accord par l'Utilisateur, Sibelga peut demander devant le juge de paix la résolution de l' de fourniture de dernier ressort. La

résolution du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne de plein droit la résolution du contrat avec le fournisseur initial.

### **VIE PRIVEE**

Le responsable du traitement des données personnelles des Utilisateurs est Sibelga SC, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles (banque carrefour des entreprises n°0222-869-673). La politique détaillée de Sibelga en matière de protection des données à caractère personnel est disponible sur le site Internet de Sibelga (<https://www.sibelga.be/fr/privacy>).

Sibelga traite les données à caractère personnel des Utilisateurs pour les finalités suivantes : l'accès au réseau et à la fourniture de gaz et d'électricité pour les Utilisateurs, la facturation des Utilisateurs, la procédure de récupération de créances impayées et l'accomplissement de ses obligations légales et réglementaires et de ses missions de service public. Ce traitement est nécessaire à l'exécution des missions d'intérêt public confiées à Sibelga par les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004 organisant les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les règlements pris en exécution de ces ordonnances.

Sibelga s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour respecter le règlement (UE) 2016/679 général sur la protection des données.

Sibelga n'effectue pas de transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne ou à tout le moins pas sans en aviser expressément l'Utilisateur.

Les données personnelles traitées par Sibelga sont fournies directement par l'Utilisateur, ou émanent d'une autorité publique, du CPAS ou d'un fournisseur commercial.

Les données personnelles traitées par Sibelga peuvent être transmises à des autorités publiques sur base d'un fondement légal approprié (comme le SPF Economie, les CPAS etc) mais également aux fournisseurs commerciaux ainsi que le cas échéant à des partenaires de recouvrement, et ce tant que Sibelga intervient comme fournisseur de dernier ressort.

Chaque Utilisateur, personne physique, a le droit d'accéder à ses données à caractère personnel, de les rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes, de demander leur effacement ou la limitation de leur traitement dans la mesure où les finalités de traitement définies ci-avant sont remplies ou peuvent encore l'être. Pour ce faire, l'utilisateur adresse une demande écrite, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à Sibelga SC, Data Protection Officer, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles ou un email à l'adresse [Sibelga-DPO@sibelga.be](mailto:Sibelga-DPO@sibelga.be). Chaque utilisateur a le droit de s'opposer gratuitement au traitement des données relatives à sa personne en vue de l'attribution automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Les données personnelles seront conservées le temps nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-avant avec une durée complémentaire de trois ans. Chaque Utilisateur peut en toute hypothèse adresser une réclamation à l'Autorité de Protection des Données (Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles).

### **REGLEMENT DES LITIGES**

Le droit belge et le droit de la Région de Bruxelles-Capitale sont seuls applicables. En cas de contestation, une solution amiable pourra être recherchée dans le respect des principes légaux applicables, à la demande de l'Utilisateur. À défaut de règlement amiable ou en cas d'échec de celui-ci, Sibelga saisira les tribunaux compétents en application des dispositions du code judiciaire.

Les Utilisateurs peuvent également déposer une plainte, dûment motivée et écrite sur la base du formulaire mis à disposition sur le site de BRUGEL, auprès du Service des Litiges de Brugel :

- par mail ([plainte.klacht@brugel.brussels](mailto:plainte.klacht@brugel.brussels)),
- par courrier (BRUGEL – Service des Litiges, Avenue des Arts 46, 1000 Bruxelles),
- en la déposant sur place (BRUGEL, Avenue des Arts 46, 1000 Bruxelles)

La recherche d'une solution amiable auprès du service des plaintes de Sibelga accessible à l'adresse suivante ([gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be](mailto:gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be)) est un préalable obligatoire au dépôt d'une plainte devant le Service des Litiges de Brugel.