

**brugel** ●●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ÉNERGIE

# CAHIER THÉMATIQUE 02

**RAPPORT ANNUEL 2018**

**Traitement des plaintes et  
fonctionnement du service  
des Litiges**





Consultez le rapport annuel en ligne  
<http://annual-report-2018.brugel.brussels>

## Table des matières

Base légale	2
<b>1 Cadre général du service des Litiges</b>	<b>4</b>
1.1 Les compétences du Service	4
1.2 Le fonctionnement interne du Service	4
1.3 Le tribunal de première instance en tant que juridiction de recours	5
<b>2 Enseignements à tirer des données factuelles</b>	<b>6</b>
2.1 Répartition des plaintes par catégorie	6
2.2 Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause	8
2.3 Origine des plaintes	9
2.4 Répartition des plaintes en fonction du type de procédure	9
2.5 Statut des plaintes	10
2.6 Délais de traitement des plaintes	10
2.7 Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique	11
2.8 Nombre d'auditions	11

### Base légale

L'article 30*novies* 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 ») a créé le service des Litiges (ci-après « le Service ») au sein de BRUGEL.

L'article 30*novies*, §2, dernier alinéa, de l'ordonnance électricité impose au Service de publier un rapport annuel qui mentionne notamment les dernières tendances de sa jurisprudence.

Le présent document répond à cette obligation.

<b>3</b>	<b>Analyse de la jurisprudence interne et enseignements</b>	<b>12</b>
3.1	La procédure MOZA	12
3.2	Consommation hors contrat et bris de scellés de Sibelga	13
3.3	Bris de scellés d'état ayant porté atteinte à l'instrument de comptage	13
3.4	Estimation des données de comptage en cas d'absence de relevé contradictoire des index	14
3.5	Changement de compteur	15
3.6	Primes énergie	15
	3.6.1 Introduction tardive de la demande de prime énergie	15
	3.6.2 Remise des compléments d'information hors délai	15
3.7	Obligation du fournisseur d'énergie de faire offre	16
3.8	Coupeure d'un point desservant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans l'autorisation du juge de paix	17
3.9	Indemnisation	18
3.10	Frais de recouvrement et administratifs	18
3.11	Prise en charge de l'intervention technique de Sibelga	19
<b>4</b>	<b>Modifications législatives</b>	<b>20</b>
<b>5</b>	<b>Collaborations externes</b>	<b>20</b>
5.1	Protocole d'accord SME	20
5.2	Collaboration avec InforGazElec	21
5.3	Collaboration avec Sibelga	21
<b>6</b>	<b>Contentieux contre les décisions du service des Litiges</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>Conclusion</b>	<b>22</b>

## Liste des figures

<b>1</b>	Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2018	8
<b>2</b>	Pourcentage des plaintes traitées par BRUGEL pour chaque partie mise en cause en 2018	8
<b>3</b>	Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2018	9
<b>4</b>	Statut des plaintes en 2018 au 13 février 2019	10
<b>5</b>	Rôle linguistique des plaintes en 2018	11

## Liste des tableaux

<b>1</b>	Classification des plaintes selon leur objet	7
<b>2</b>	Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause	8
<b>3</b>	Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause	8
<b>4</b>	Origine des plaintes	9
<b>5</b>	Délai de traitement des plaintes en 2018	10

# 1 Cadre général du service des Litiges

Le fonctionnement interne du Service est circonscrit dans son règlement d'ordre intérieur publié le 1<sup>er</sup> novembre 2016 sur le site internet de BRUGEL (voir chapitre 1.2).

On a pu observer, dans le courant de l'année 2018, un élargissement des compétences matérielles du service des Litiges (voir chapitre 1.1) ainsi que l'attribution au tribunal de première instance de Bruxelles d'une compétence exclusive pour connaître des recours contre les décisions du Service (voir chapitre 1.3).

## 1.1 Les compétences du Service

Le Service tranche les plaintes introduites par les consommateurs bruxellois contre les fournisseurs d'énergie, le gestionnaire de réseau de distribution et Bruxelles Environnement.

Tout consommateur confronté à un litige relatif au marché de l'énergie bruxellois peut donc s'adresser au Service institué légalement au sein de BRUGEL.

Les compétences du Service sont circonscrites dans l'article 30novies, §1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité qui prévoit que :

« Il est créé, au sein de BRUGEL, un « service des Litiges » qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

2° concernant l'application de 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, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;*

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz « sont insérés après le mot » intermédiaire ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares

*Le service des Litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de BRUGEL. »*

Il ressort de ce qui précède que le Service est chargé de veiller à ce que les acteurs du marché de l'énergie respectent les règles prévues par la législation bruxelloise en matière d'électricité et de gaz.

On peut remarquer que l'ordonnance du 23 juillet 2018 a modifié l'ancienne mouture de l'article 30novies §1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité à plusieurs niveaux :

- En ajoutant le MIG dans la liste des textes législatifs soumis à l'appréciation du service des Litiges ;
- En supprimant la limitation de la compétence dudit service aux dossiers portant sur des droits civils.

L'ancienne limitation de compétence constituait, dans la pratique, un véritable obstacle au traitement efficace des plaintes. En effet, pour un consommateur, la plupart des violations des règles du marché de l'énergie se traduisent par la violation d'un droit civil.

- En étendant la compétence du Service aux plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional ou au réseau de gares.

Le service des Litiges ne peut que saluer les modifications législatives effectuées par le législateur au mois de juillet 2018. Le Service est convaincu qu'elles auront pour effet d'augmenter l'efficacité des traitements des plaintes et ce, dans l'intérêt des consommateurs bruxellois.

## 1.2 Le fonctionnement interne du Service

L'article 30novies, § 2, 4<sup>ème</sup> alinéa de l'ordonnance électricité prévoit qu'avant le dépôt d'une plainte devant le service des Litiges, un plaignant doit d'abord avoir tenté d'obtenir satisfaction auprès de la partie mise en cause et, soit avoir accusé réception d'une réponse négative de la part de celle-ci, soit ne pas avoir reçu de réponse dans un délai raisonnable.

Après le dépôt d'un dossier complet de plainte, le Service communique au plaignant et à la partie mise en cause un accusé de réception dans les dix jours de la réception de la plainte.

Dans un délai de 21 jours à compter du dépôt de la plainte, le Service communique sa décision de poursuivre ou non le traitement de la plainte. Ce délai peut être prolongé dans le cas où le service des Litiges a besoin d'informations complémentaires pour prendre sa décision.

Lorsque le Service décide de ne pas poursuivre le traitement de la plainte, il communique sa décision motivée par courrier au plaignant et par mail à la partie poursuivie.

En cas de décision de poursuite de la plainte par le Service, la décision finale intervient en principe dans les deux mois suivant le dépôt de la plainte. En cas de demande d'informations, ce délai est prolongé de deux mois. Ce délai peut être prolongé d'un délai de deux mois supplémentaires moyennant l'accord du plaignant.

Cette procédure peut être schématisée comme suit (voir ci-dessous) :

Les parties impliquées dans la procédure ont le droit de se faire assister ou représenter par un tiers, ainsi que de solliciter l'organisation d'une audition préalable à la prise de la décision de fond.

Les décisions du Service sont contraignantes pour les parties de sorte qu'en cas d'inexécution de la décision, le plaignant peut solliciter du conseil d'administration de BRUGEL une exécution forcée de celle-ci, par la voie d'un avertissement et, le cas échéant, d'amende administrative.

Le Service examine chaque plainte en toute indépendance par rapport aux acteurs du marché de l'énergie. Aussi, en cas de conflit d'intérêt dans le chef d'un membre du service des Litiges, toute partie qui en fournit la preuve aura le droit de demander sa récusation.

Il est probable que le service des Litiges soit reconnu, dans le courant des années 2019 ou 2020, comme une entité qualifiée au sens de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cette démarche impliquera nécessairement une révision du règlement de procédure actuellement applicable au Service.

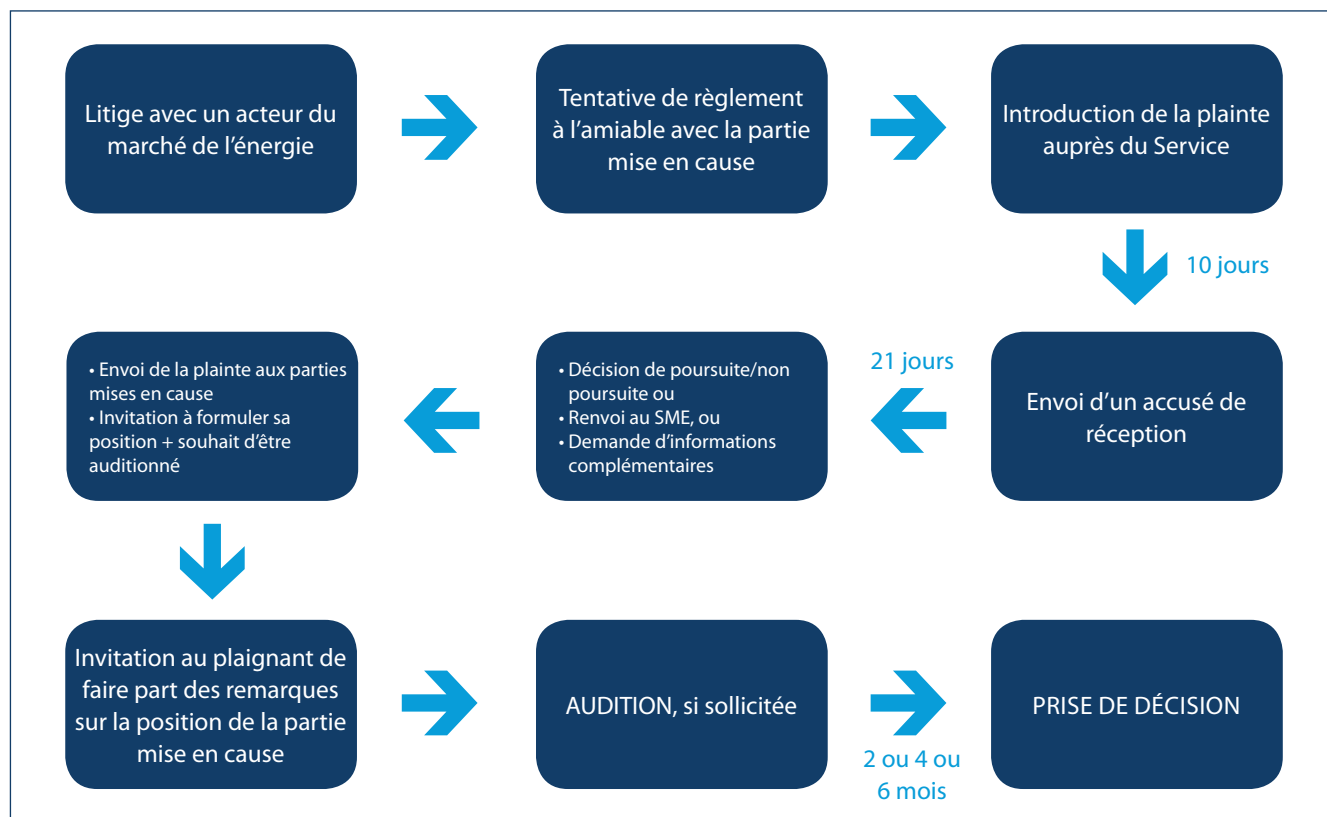
### 1.3 Le tribunal de première instance en tant que juridiction de recours

En cas d'insatisfaction d'une partie, celle-ci peut introduire un recours contre la décision prononcée par le Service.

Le Conseil d'Etat était compétent par le passé pour statuer sur les recours à l'encontre des décisions prises par le Service, celui-ci étant une autorité administrative, sur base de l'article 14 §1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat.

Dans la mesure où le service des Litiges, en tant qu'autorité administrative, a été reconnu compétent pour statuer sur des droits civils, un recours en pleine juridiction contre ses décisions devait être organisé devant un tribunal de l'ordre judiciaire et ce, en application de l'article 144 de la Constitution.

C'est ainsi que dans le cadre de la modification de l'ordonnance électricité, un paragraphe 3 a été inséré à l'article 30<sup>novies</sup> pour attribuer la compétence de recours au Tribunal de première instance de Bruxelles, en lieu et place du Conseil d'Etat. Néanmoins, cette modification législative a omis de modifier l'article pertinent du code judiciaire relatif aux compétences du Tribunal de première instance. Une clarification législative serait opportune.



## 2 Enseignements à tirer des données factuelles

Les données présentées ci-dessous sont issues de notre système informatique de gestion des plaintes. Une « photo » des données 2018 a été prise au 13 février 2019 et transposée sous la forme de tableaux ou de graphiques.

Les informations statistiques fournies sont limitées par les capacités d'encodage de notre système informatique. Certaines plaintes complexes nécessitent des adaptations dans la procédure de traitement qu'il n'est pas toujours possible de prendre en compte lors de l'encodage. L'analyse de ces données donne un bon aperçu de la qualité du suivi des différentes plaintes.

En 2018, BRUGEL a reçu 92 plaintes contre 89 en 2017, 79 en 2016 et 101 en 2015. Ce nombre porte sur l'ensemble des plaintes reçues, qu'elles soient traitées par le service des Litiges, instruites par le conseil d'administration de BRUGEL ou renvoyées à d'autres autorités compétentes. Le nombre de plaintes reçues en 2018 est en légère augmentation par rapport au nombre de plaintes traitées en 2017.

L'analyse de ces plaintes peut révéler quelques dysfonctionnements dans les activités du gestionnaire des réseaux de distribution (GRD) ou des fournisseurs. Néanmoins, vu leur nombre limité, il ne serait pas opportun de tirer des généralités. Il convient donc de porter une analyse prudente et relative des chiffres et des constats tirés de l'analyse de la jurisprudence du Service.

### 2.1 Répartition des plaintes par catégorie

Lors de l'analyse préliminaire des plaintes, les agents classent les plaintes selon une classification européenne à deux niveaux, classification élaborée par le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) :

1. Catégorie principale
2. Catégories secondaires

Une plainte doit toujours être classée dans une catégorie principale. Il est, par contre, possible qu'une même plainte ne puisse être rangée dans aucune catégorie secondaire ou doive l'être dans plusieurs d'entre elles. Le tableau des plaintes est présenté ci-dessous en fonction de leur catégorie principale.

Ce tableau montre que la majorité des plaintes reçues par BRUGEL, et pour lesquelles le Service est compétent, porte sur les compétences régionales et le comptage : 32 plaintes pour la première catégorie et 28 pour la seconde.

Le Service insiste sur le fait que les chiffres ci-dessus ne reflètent pas l'entièreté du volume de travail effectué. En effet, les membres du Service dispensent des conseils de première ligne aux consommateurs bruxellois lésés par un acteur du marché de l'énergie ou traitent en quelques heures des plaintes urgentes. Les plaintes urgentes peuvent concerner :

1. Une coupure imminente ou effective et injustifiée à la résidence principale du plaignant ou dans une entreprise employant moins de cinq personnes.
2. L'absence de raccordement ou d'ouverture de compteur dans les trois jours ouvrables au-delà du délai imparti.

Cette liste n'est pas exhaustive. L'agent traitant, compte tenu des circonstances spécifiques urgentes invoquées, peut qualifier une plainte d'urgente.

**Tableau 1 : Classification des plaintes selon leur objet**

OBJET	DÉTAILS	nombre de plaintes recues					
		2014	2015	2016	2017	2018	
<b>Comptage</b>	Rectification des index	9	10	3	4	4	
	Fonctionnement compteur	4	2	1	1	4	
	Consommation sans contrat	13	14	11	5	1	
	Consommation sans contrat (bris de scellés de Sibelga)			4	10	3	
	Inversion du compteur	3	1	3	1		
	Relevé du compteur/estimation	9	11	2	6	8	
	Déménagement/décès/changement de client / combined switch	5	2		2		
	Changement de compteur			1	1	1	
	Bris de scellés d'État		5		2	1	
	Mystery switch		2	3	1		
	Switch fournisseur autres				1	4	
	Autres		26	15	10	1	2
	<b>Total</b>		<b>69</b>	<b>62</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>28</b>
	<b>Compétences régionales</b>	Primes URE	27	4	2	2	6
Electricité verte/cogénération		1	2	1	8	3	
Client protégé		10	3	3	4	1	
Limiteur de puissance		5	12	10	12	8	
Refus de faire offre		2	2		3	6	
Indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquée, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie		2	2	1	3	2	
Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie à la suite d'une erreur administrative		1	1		1		
Indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à 6h consécutives			1				
Indemnisation pour une erreur administrative donnant lieu à un retard de switch				1			
Indemnisation pour une erreur administrative donnant lieu à une coupure		1			1	2	
Indemnisation - Divers		12	1	0	2	1	
Tarifs et facturation				1			
Techniques et activités des GRD					1		
Autres				2	2	3	
<b>Total</b>		<b>61</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	

OBJET	DÉTAILS	nombre de plaintes recues				
		2014	2015	2016	2017	2018
<b>Problèmes de facturation</b>	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire		1			
	Pas de facture ou avec retard		1			
	Garantie					
	Plan de paiement					
	Autres			2	2	2
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Problème de paiement</b>	Frais administratifs				2	2
	Plan de paiement	1	1			
	Autres					
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>(Dés)Activation</b>	Activation après déménagement/move in	4	1	4		4
	Déconnexion par le gestionnaire de réseau à la suite d'une difficulté de paiement ou fraude	1				
	Procédure d'urgence	1	2	2		
	Reconnexion après déconnexion	3	3			
	Désactivation après non-paiement ou paiement tardif	1		1		
	Autres			1	7	11
	<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
<b>Prix / tarif</b>	Tarifs de distribution ou de transport			6	2	1
	Changement de prix/tarif	1		1		
	Cotisation énergie, taxes, TVA					
	Facture intermédiaire	1				
	Autres			2	1	9
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
<b>Qualité de fourniture</b>	Continuité de la fourniture		1		1	
	Autres					1
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Raccordement au réseau</b>	Délai/retard					1
	Refus de raccordement	2				
	Tarif	1	1			
	Autres			1		
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Service à la clientèle mauvais ou déficient</b>	Autres					
	Gestion électronique	1				
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pratiques commerciales déloyales</b>	Autres					2
	Conditions contractuelles	1				
<b>Total</b>		<b>148</b>	<b>101</b>	<b>79</b>	<b>89</b>	<b>92</b>

## 2.2 Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause

Le tableau suivant classe les plaintes en fonction de la partie incriminée. À noter que les plaintes introduites peuvent concerner plusieurs intervenants à la fois.

**Tableau 2 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause**

	2014	2015	2016	2017	2018
Belpower international					2
Bruxelles-Environnement (IBGE)	27	4	2	2	6
Direct Energie/Poweo		1	1		1
EDF Luminus	4	4	11	10	9
Eneco Belgium					2
Engie - Electrabel	19	15	6	10	13
ENI GAS & POWER	7	3	1	1	
ESSENT				1	
Lampiris	18	9	14	6	11
Nuon Belgium	1				
Octa + Energie	10	2	2	3	3
Power online (MEGA)		1	2	2	4
Sibelga	39	29	23	26	31

Source : BRUGEL

Il ressort de l'analyse de ces chiffres que le nombre des plaintes introduites contre SIBELGA (ci-après « GRD » ou « gestionnaire des réseaux de distribution ») a légèrement augmenté, en dépassant les 30 plaintes. Au regard des parts de marché de chaque fournisseur, le nombre de plaintes contre ENGIE est significativement faible, contrairement à ses concurrents.

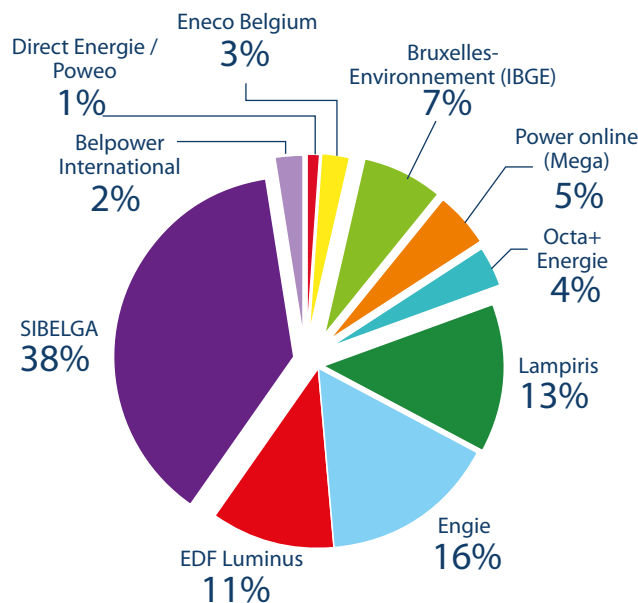
**Tableau 3 : Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause**

	2014	2015	2016	2017	2018
SIBELGA		1	1	3	5
Brugel	1		1	4	1
Bruxelles-Environnement (IBGE)					
Lampiris	1		1	2	
Octa + Energie				2	

Source : BRUGEL

Certains types de plaintes sont directement traités par BRUGEL, soit parce qu'ils ne relèvent pas de la compétence du Service, soit parce qu'ils sont en réexamen des décisions propres de BRUGEL.

**Figure 1 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2018**



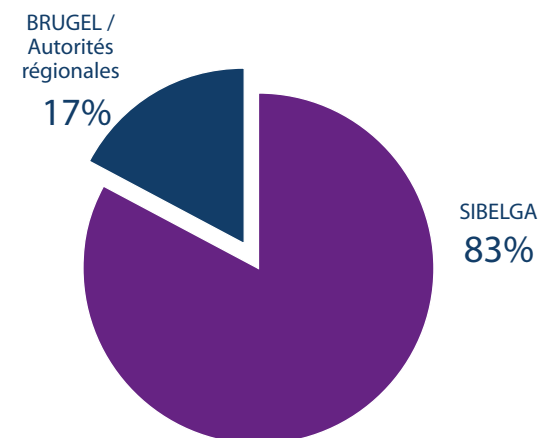
SIBELGA est l'acteur qui comptabilise le plus de plaintes à son encontre (38 %). Cela s'explique par le fait que SIBELGA, en tant qu'unique gestionnaire du réseau de distribution et gestionnaire de données de comptage en Région de Bruxelles-Capitale, est en contact permanent avec l'ensemble de la population qui constitue plus d'un million de points de fourniture.

On trouve ensuite ENGIE avec 16 % des plaintes traitées. Néanmoins, comme déjà expliqué plus haut, ce nombre reste significativement faible, dès lors qu'il dispose de plus de 65 % de part du marché bruxellois. Par contre, le nombre des plaintes reste relativement important pour :

- 13 % pour LAMPIRIS, ce dernier disposant de 17,4 % de part du marché. Une nette augmentation des plaintes a été observée, malgré une belle évolution que LAMPIRIS avait enregistrée en 2017,
- 11 % pour LUMINUS, ce dernier disposant uniquement de 9,6 % de parts du marché.

Six plaintes ont été introduites en 2018 concernant des dossiers de « prime énergie » traités par Bruxelles Environnement.

**Figure 2 : Pourcentage des plaintes traitées par BRUGEL pour chaque partie mise en cause en 2018**





Le nombre de plaintes en réexamen des décisions de BRUGEL a légèrement diminué en 2018. Six plaintes ont été traitées en 2018 contre onze en 2017. En ce qui concerne les plaintes contre SIBELGA, il s'agit essentiellement de plaintes tarifaires. Néanmoins, avec la modification législative invoquée ci-haut, ces plaintes seront dans le futur traitées par le Service.

## 2.3 Origine des plaintes

**Tableau 4 : Origine des plaintes**

Origine des plaintes	2014	2015	2016	2017	2018
<b>1) Le plaignant</b>	<b>74</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>39</b>
Le plaignant ou son conseil	74	36	28	45	39
<b>2) Intermédiaires</b>	<b>82</b>	<b>71</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>53</b>
Médiateur fédéral	52	51	29	29	26
CPAS	12	11	9	5	7
Inforgazelec	16	8	12	10	18
Unia					1
DG Contrôle et médiation				1	
Cabinet			1		1
CREG	2				
Autorité belge de la concurrence		1			
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>107</b>	<b>79</b>	<b>90</b>	<b>92</b>

*Certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.*

Source : BRUGEL

On observe une légère diminution du nombre de plaintes introduites par le plaignant ou son conseil par rapport à l'année 2017. Par contre, le nombre des plaintes introduites par les intermédiaires a augmenté. Dans cette dernière catégorie, le nombre de plaintes initiées par InforGazElec a presque doublé. Suite à l'entrée en vigueur du Protocole d'accord du 19 avril 2018 conclu entre BRUGEL et le service fédéral de Médiation pour l'énergie (SME), ce dernier transmet à BRUGEL les plaintes qui portent sur les compétences régionales pour traitement.

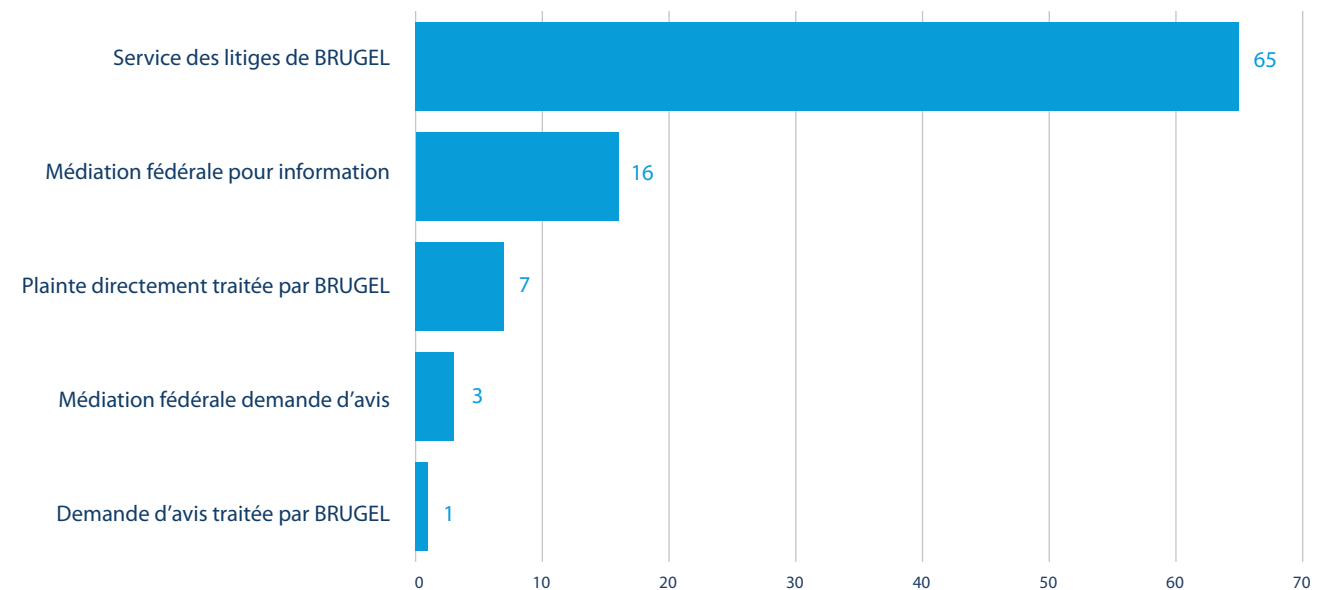
## 2.4 Répartition des plaintes en fonction du type de procédure

Lorsqu'une plainte est introduite auprès de BRUGEL, un premier tri est opéré pour diriger la plainte vers la bonne procédure. BRUGEL distingue les procédures suivantes :

1. Plaintes relevant a priori du service des Litiges ;
2. Plaintes relevant de la compétence de BRUGEL ;

3. Information du SME quant à une plainte relative aux compétences régionales faisant l'objet d'une médiation ;
4. Demande du SME pour la remise d'un avis dans le cadre d'une médiation ou pour une intervention après l'échec d'une médiation ;
5. Plaintes qui, après examen, se révèlent être une demande d'information.

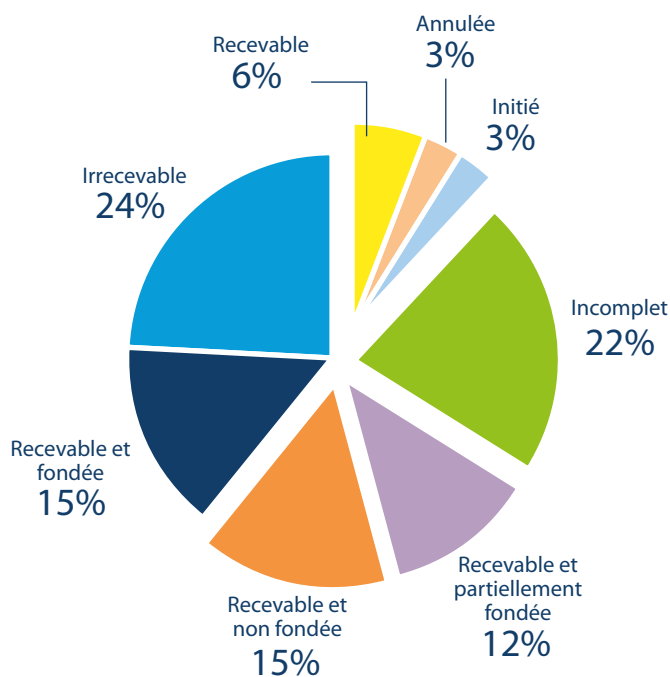
**Figure 3 : Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2018**



Source : BRUGEL

## 2.5 Statut des plaintes

Figure 4 : Statut des plaintes en 2018 au 13 février 2019



Source : BRUGEL

La grande majorité des plaintes (recevables) font l'objet de poursuite. Elles sont alors traitées, soit par le service des Litiges, soit présentées au conseil d'administration de BRUGEL.

Même si le nombre de plaintes irrecevables est réduit, la cause d'irrecevabilité est souvent l'absence de preuve de discussion préalable avec la partie mise en cause ou le caractère mixte (fédéral et régional) de la plainte. Ces dernières sont directement envoyées vers le SME pour traitement.

Parmi les plaintes recevables et traitées par BRUGEL, les décisions prises sont assez variées dont les tendances sont décrites plus bas. Le Service ne prend, d'ailleurs, pas de décision dans tous les dossiers de plaintes introduits. Certaines plaintes sont simplement abandonnées par le plaignant ou classées sans suite si le plaignant et les parties mises en cause ont pu trouver un arrangement à l'amiable.

## 2.6 Délais de traitement des plaintes

Le règlement d'ordre intérieur (ROI) de BRUGEL prévoit une procédure en deux étapes pour le traitement des plaintes :

- le Service vérifie dans un délai de 21 jours si la plainte peut être poursuivie ;
- il statue ensuite sur la plainte dans un délai de deux mois après sa saisine, délai qui peut être prolongé de deux mois lorsque le Service demande des informations complémentaires. Une nouvelle prolongation de ce délai est possible moyennant l'accord du plaignant.

Pour rappel, la vérification de la poursuite consiste à analyser si :

- la plainte a été déposée en bonne et due forme (c'est-à-dire que le plaignant a préalablement tenté de résoudre le problème avec la société incriminée et que l'ensemble des éléments est présent) ;
- la plainte relève bien des compétences de BRUGEL.

Tableau 5 : Délai de traitement des plaintes en 2018

Accusé de réception (5 jours)		Date de recevabilité (21 jours)		Décision (60 – 120 ou 180 jours)	
Dans les délais	Hors délai	Dans les délais	Hors délai	Dans les délais	Hors délai
59	5	40	22	24	6
92%	8%	65%	35%	80%	20%

Source : BRUGEL

On observe une nette amélioration des délais de traitement des plaintes. Ainsi par rapport à l'année précédente :

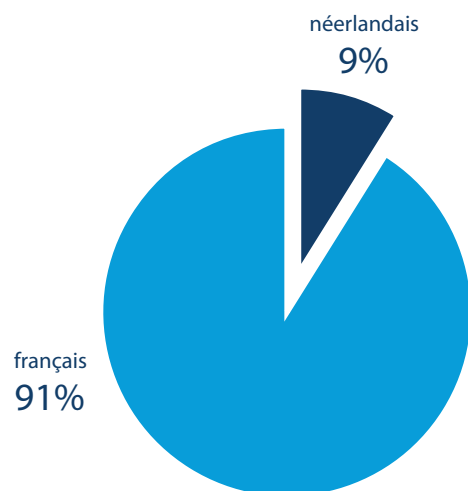
- dans 92 % des plaintes, l'accusé de réception a été envoyé dans les délais, alors que pour l'année 2017 ce pourcentage était de 46 % ;
- pour les décisions de recevabilité, une évolution est aussi enregistrée, le pourcentage des dossiers traités dans les délais est passé de 19 % à 65 %. Néanmoins, le Service mettra tout en œuvre afin d'améliorer ce pourcentage au courant de l'année 2019 ;
- le pourcentage des dossiers traités dans les délais a presque doublé, en passant de 46 % à 80 %.

Cette amélioration est notamment due :

- au renforcement du Service par l'arrivée d'une nouvelle conseillère juridique,
- à la mise en place d'outils informatiques de suivi,
- à une réorganisation interne.

## 2.7 Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique

Figure 5 : Rôle linguistique des plaintes en 2018



Source : BRUGEL

Le Service constate une légère baisse des plaintes introduites en néerlandais. En 2017, le nombre de plaintes introduites en néerlandais était de 15 %, alors qu'en 2018, il a baissé à 9 %.

## 2.8 Nombre d'auditions

La procédure de traitement des plaintes prévoit notamment que le Service organise des auditions si l'une des parties le demande. Lors des échanges d'informations entre les différentes parties, le Service invite systématiquement les parties à manifester explicitement leur intérêt à être auditionné.

Force est de constater que cette possibilité est peu sollicitée par les parties : pour les plaintes introduites en 2018, deux auditions ont été organisées. Il n'en demeure pas moins que celles-ci sont souvent utiles à la bonne compréhension des faits et du droit et permettent aux plaignants de s'exprimer et d'avoir une certaine visibilité et reconnaissance.

Il convient de noter que le Service, pour toute demande d'audition de la partie mise en cause, doit en aviser le plaignant et l'inviter à participer à l'audition.

# 3 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements

L'analyse de la jurisprudence interne ne tient compte que des plaintes pour lesquelles le Service a rendu une décision de fond et qui illustrent des pratiques et/ou tendances dans le chef du gestionnaire des réseaux de distribution, des fournisseurs d'énergie, de Bruxelles Environnement ou des plaignants.

Pour l'année 2018 :

- 28 plaintes concernaient le comptage dont les thématiques principales étaient la procédure MOZA<sup>1</sup> (move out zonder afspraak), la rectification des données de comptage, l'estimation des index, les problématiques des consommations hors contrat et des manipulations au compteur ;
- 14 plaintes portaient sur la problématique des obligations de service public ;
- 11 plaintes portaient sur la thématique « (dés)activations » ;
- 6 plaintes portaient sur les primes énergie.

Par ailleurs, le service des Litiges a constaté une augmentation significative des plaintes dont l'objet se rapportait à titre principal ou secondaire à la thématique des « (dés)activations », des « primes URE », ainsi que des plaintes pour lesquelles il s'est déclaré incompétent.

En outre, le Service a été saisi de peu de plaintes sur certaines thématiques telles que « indemnisations » et « tarifs ».

## 3.1 La procédure MOZA

La procédure MOZA est une demande de fermeture de compteur introduite par un fournisseur d'énergie dont le client n'occupe plus les lieux. Elle est exécutée par le gestionnaire des réseaux de distribution Sibelga. L'objectif de cette procédure est de sceller le(s) compteur(s) à défaut de connaître l'identité du nouvel occupant des lieux.

Le Service a reçu un certain nombre de plaintes portant sur la procédure MOZA. Celui-ci est en léger recul par rapport à l'année dernière.

Par le biais de ces plaintes, le Service a constaté que Sibelga avait suivi ses recommandations reprises dans les rapports annuels 2016 et 2017 ainsi que celles formulées en réunion de concertation. Notamment, Sibelga :

- ne scelle plus le(s) compteur(s) qu'après s'être assuré qu'il n'y avait pas de nouvel occupant sur place,
- effectue une enquête plus poussée avant de procéder à la fermeture du/des compteur(s).

### Description des faits rencontrés

Plusieurs plaignants contestent la manière dont le gestionnaire des réseaux de distribution, Sibelga, applique la procédure MOZA et, plus précisément, le fait que Sibelga ferme un compteur sans en avertir l'occupant.

Les plaignants pensent par ailleurs être en possession d'un contrat au moment de la coupure. Sur ce point, le

Service constate qu'il y a une confusion dans le chef du consommateur entre le document de reprise des énergies<sup>2</sup>, la demande d'un contrat de fourniture et un contrat d'énergie en bonne et due forme. Le consommateur croit que le document de reprise des énergies ou la demande d'un contrat de fourniture équivaut à un contrat d'énergie. Or, la valeur juridique du document de reprise des énergies ou de la demande d'un contrat n'équivaut pas à un contrat d'énergie. L'absence de contrat d'énergie implique pour le fournisseur le lancement de la procédure MOZA.

Par ailleurs, certains plaignants soulèvent le refus des fournisseurs d'acter leur déménagement à défaut d'avoir communiqué un index de sortie. En effet, dans ces cas, les clients restent responsables du point de fourniture alors qu'ils ont emménagé dans un autre endroit.

### Décision prise et motivation

La procédure MOZA est régie par l'article 25sexies, §4, alinéa 4 de l'ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale du 19 juillet 2001 et par l'UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles auquel le règlement technique fait référence.

Dans le cadre du préliminaire de la procédure MOZA, le fournisseur d'énergie dont le client est parti doit adresser un courrier informatif au propriétaire des lieux et au nouvel occupant des lieux afin d'éviter la fermeture des compteurs. Dans le cas où le plaignant déménage et qu'il n'a pas communiqué son index de sortie à son fournisseur, le Service estime que le fournisseur d'énergie devrait initier la

1 Procédure tendant à la fermeture du compteur en l'absence de repreneur connu.

2 C'est un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement.

procédure « MOZA » auprès de Sibelga dès qu'il est informé du déménagement de son client et ce, en l'absence de communication d'index de clôture.

De manière générale, le Service constate que le gestionnaire des réseaux de distribution a respecté les dispositions précitées car il a suivi les étapes de la procédure MOZA demandée par le fournisseur. En effet, lors de la première visite, Sibelga a laissé un avis de passage dans la boîte aux lettres du nouvel occupant afin que ce dernier régularise sa situation endéans les 40 jours, évitant ainsi la fermeture des compteurs. Au terme de ce délai, Sibelga a procédé à la fermeture des compteurs en l'absence de contrat d'énergie valable.

#### Recommandations à l'utilisateur du réseau de distribution :

- anticiper son arrivée dans les lieux en demandant au fournisseur de son choix une offre de contrat d'électricité/ gaz suffisamment à l'avance,
- régulariser sa situation endéans les 40 jours calendrier à dater de la première visite de Sibelga.

Le Service rappelle que le document de reprise des énergies ainsi que l'inscription en ligne sur le site du fournisseur d'énergie n'équivalent pas à un contrat d'énergie valide.

## 3.2 Consommation hors contrat et bris de scellés de Sibelga

On parle d'une « consommation hors contrat » lorsque le gestionnaire du réseau détecte un compteur physiquement ouvert et enregistrant une consommation alors que, dans sa base de données, le compteur est fermé.

### Description des faits rencontrés

La plainte portait sur les bris de scellés posés par Sibelga qui a engendré une consommation illicite. En effet, le plaignant a prélevé de l'énergie sans disposer d'un contrat de fourniture.

Il ressort de la jurisprudence du service des Litiges que certains plaignants justifient l'absence de contrat de fourniture pour leurs compteurs gaz par le fait que leurs appartements étaient équipés de chaudières à mazout. D'autres évoquent le fait qu'ils ont sollicité à plusieurs reprises un contrat de fourniture auprès d'un fournisseur mais qu'aucune suite n'a été réservée à leur demande.

### Décision prise et motivation

Le Service a conclu que Sibelga n'était pas en droit de réclamer au plaignant des frais liés aux prestations techniques pour la remise en pristin état du compteur car aucun technicien de Sibelga n'a été dépêché sur place pour contrôler l'équipement de comptage. Néanmoins, Sibelga était en droit de facturer une consommation sans contrat au plaignant, des frais administratifs et d'activation étant donné que le plaignant a prélevé de l'électricité sans disposer d'un contrat d'énergie valide pendant une période déterminée.

En l'espèce, le plaignant avait souscrit un contrat d'énergie auprès d'un fournisseur d'énergie commercial à la suite d'un démarchage. Ce fournisseur a introduit une demande de reprise du compteur auprès de Sibelga. Toutefois, le plaignant a omis de prendre contact avec Sibelga afin de convenir d'un rendez-vous pour l'ouverture du compteur.

En l'absence de facture, le plaignant a pris contact avec son fournisseur afin d'en connaître la raison. C'est à ce moment-là que le fournisseur d'énergie a informé le plaignant que son compteur était toujours repris comme « inactif » et qu'il devait par conséquent prendre contact avec Sibelga.

Sibelga a appliqué le tarif « minoré » à la place du tarif « par

défaut » pour l'électricité consommée sans contrat au motif que le plaignant avait régularisé sa situation dans les six mois à dater du début de la consommation.

#### Recommandations à l'utilisateur du réseau de distribution :

Le Service recommande à l'utilisateur des réseaux de vérifier si un contrat effectif a été conclu pour sa consommation sur son point de fourniture et de veiller à ce que les scellés ne soient pas brisés ou enlevés.

Le Service rappelle que tout utilisateur du réseau de distribution d'électricité et de gaz est dans l'obligation de souscrire un contrat de fourniture auprès d'un fournisseur commercial de son choix. La charge de la preuve quant à l'existence d'un contrat de fourniture sur son point de fourniture incombe à l'utilisateur des réseaux de distribution.

## 3.3 Bris de scellés d'état ayant porté atteinte à l'instrument de comptage

Il s'agit de « bris de scellés d'état » lorsqu'il y a eu une manipulation sur l'instrument de comptage visant à modifier la consommation réellement enregistrée.

### Description des faits rencontrés

Lors d'une visite spontanée de Sibelga, l'un de ses techniciens a constaté que le compteur du plaignant avait été manipulé de manière à diminuer la consommation réellement enregistrée. Les barrettes ont notamment été ouvertes et les scellés de Sibelga ont été manipulés sur le coffret.

A la suite de ce constat, l'installation a été remise en état. Le compteur n'a pas dû être remplacé. Sibelga a, sur base de l'article 6 du Règlement technique électricité, estimé la consommation non mesurée du fait de la manipulation de l'équipement de comptage et a facturé celle-ci en appliquant le tarif majoré.

### Décision prise et motivation

Il ne relève pas du service des Litiges de trancher sur l'imputabilité de la fraude. En effet, l'article 6 du Règlement technique électricité précise que les consommations en cas de manipulation sont à charge des occupants des lieux.

En l'espèce, Sibelga, ayant constaté une manipulation sur l'instrument de mesure, était en droit d'appliquer le tarif « majoré » pour la consommation d'électricité non enregistrée correctement.

En ce qui concerne l'estimation du volume consommé mais non enregistré, Sibelga a, *in casu*, appliqué la méthode du percentile 80 pour estimer la consommation non mesurée pendant une période déterminée.

Toutefois, le Service a estimé que Sibelga aurait dû tenir compte de l'historique de la consommation journalière de la plaignante dans son estimation de la consommation non mesurée de la plaignante. En effet, le Service a constaté que Sibelga s'était basé sur une période exclusivement hivernale soit de janvier 2017 à avril 2017 pour « comparer » et « valider » la consommation de la plaignante estimée sur base de la méthode d'estimation précitée. L'historique de la consommation journalière de la plaignante (avant l'établissement de la facture de « fraude ») n'a pas été prise en considération bien que celui-ci révélait une consommation journalière inférieure à celle estimée par Sibelga.

### Recommandations

#### A l'utilisateur du réseau de distribution :

- Vérifier les index figurant sur son décompte annuel,
- Prendre contact avec son fournisseur d'énergie et Sibelga lorsqu'il suspecte une erreur sur les index ou par rapport à la consommation réclamée par son fournisseur d'énergie.

#### Au gestionnaire des réseaux de distribution :

- Être plus attentif aux consommations anormales lors de l'encodage annuel des index en vue de détecter plus rapidement toute manipulation de l'instrument de mesure,
- Dans la mesure du possible, se baser sur une consommation réelle et non exclusivement hivernale pour estimer le volume de l'énergie « frauduleusement » prélevée.

## 3.4 Estimation des données de comptage en cas d'absence de relevé contradictoire des index

### Description des faits rencontrés

Le plaignant avait pris contact par voie téléphonique avec son fournisseur d'énergie afin de l'informer de son déménagement. Néanmoins le plaignant n'aurait pas communiqué à son fournisseur ses index de « sortie ».

Le fournisseur a répondu au plaignant que pour clôturer son dossier, il avait besoin de son index de « sortie ».

Etant donné que le plaignant n'avait pas communiqué son index de sortie à son fournisseur, celui-ci avait refusé d'acter le déménagement de son client.

### Décision prise et motivation

L'article 25decies, § 2 de l'ordonnance électricité prévoit que :

« En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par BRUGEL sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire. » (Nous soulignons).

Il découle de cet article que dans le cas où l'utilisateur de distribution n'a pas effectué un relevé contradictoire des index, il revient au gestionnaire des réseaux de distribution d'estimer les index.

Le Service a par conséquent considéré que le fournisseur d'énergie du plaignant n'était pas en droit de conditionner le déménagement de son client à la communication de son index de « sortie ». En effet, un refus du fournisseur d'acter le déménagement de son client au motif que ce dernier n'a pas communiqué son index de sortie est contraire à l'article 25decies de l'ordonnance électricité et à son équivalent en gaz.

Le Service a, dès lors, considéré que l'index de clôture du plaignant doit être estimé par Sibelga à la date où le client a communiqué son déménagement.

## Recommandations

### A l'utilisateur du réseau de distribution :

- compléter et signer le document de reprise des énergies en cas de déménagement,
- communiquer un relevé contradictoire en cas de déménagement (index validé par les deux parties : ancien occupant et nouvel occupant/propriétaire) afin d'être facturé sur base d'index « non contesté », garder une copie du relevé contradictoire.

### Au gestionnaire des réseaux de distribution :

- estimer les index de l'URD à défaut de relevé contradictoire contresigné ou de la remise par le nouvel occupant des lieux d'une photographie du compteur le jour de son arrivée sur les lieux.

- Sibelga a détecté une fuite sur le branchement du compteur gaz et du branchement des plaignants.

Au regard de ce qui précède, le Service a conclu qu'en vertu de l'article 151 du règlement technique gaz, Sibelga avait le droit de procéder au remplacement du compteur gaz et du branchement des plaignants.

## Recommandations

En ce qui concerne la **fiabilité du compteur**, le Service recommande à l'utilisateur du réseau de faire appel à Sibelga pour contrôler l'équipement de comptage de son nouveau compteur gaz afin de vérifier si son compteur gaz enregistre correctement sa consommation.

Le Service rappelle qu'une fuite se trouvant **avant compteur** ne peut fausser l'enregistrement de la consommation du(de la) plaignant(e).

## 3.5 Changement de compteur

### Description des faits rencontrés

Certains plaignants contestent leurs factures de régularisation du gaz au motif que leur consommation a augmenté suite au changement de leur compteur gaz par Sibelga.

Sibelga quant à lui évoque le fait qu'il était en droit de remplacer le branchement ainsi que le compteur gaz des plaignants sur base de l'article 151 du Règlement technique gaz<sup>3</sup> car ses services avaient détecté une fuite sur le branchement extérieur des plaignants.

### Décision prise et motivation

Le Service a constaté que :

- Sibelga est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage ;

## 3.6 Primes énergie

### 3.6.1 Introduction tardive de la demande de prime énergie

#### Description des faits rencontrés

Les plaintes portaient sur les décisions de refus de Bruxelles Environnement d'octroyer les primes Énergie au motif que les plaignants n'ont pas introduit leur demande dans le délai imparti, soit dans les quatre mois à dater de la facture de solde.

#### Décision prise et motivation

Le Service souligne que les conditions générales relatives à l'énergie constituent le cadre juridique de l'octroi de

primes aux clients finaux. Par conséquent, le non-respect des conditions générales à savoir « le non-respect du délai d'introduction de la demande de prime » entraîne une décision défavorable du Service.

Lors du traitement des plaintes relatives à l'utilisation rationnelle de la « prime Énergie », le Service a constaté qu'un certain nombre de plaignants n'avait pas introduit leur demande de prime dans les délais impartis, soit dans les quatre mois à dater de la facture de solde pour divers motifs tels qu'une erreur d'encodage dans la date de la facture de solde, la facture jointe à la demande de prime énergie initiale ne correspondait pas à la facture de solde, ...

Le Conseil d'État a rappelé dans son arrêt du 28 juin 2007, n°172 931, dénommé « arrêt Dal », que l'organe de recours « doit tenir compte de la situation de fait et de droit existant au jour où il se prononce. »

Dès lors, en tant qu'organe de recours, le Service s'est prononcé sur la recevabilité des demandes de prime au regard des conditions générales et techniques des primes énergie ainsi que des documents probants transmis par les plaignants pour étayer leur position contestataire vis-à-vis des décisions rendues sur recours par Bruxelles Environnement.

### 3.6.2 Remise des compléments d'information hors délai

#### Description des faits rencontrés

Les plaintes portaient sur les décisions de refus de Bruxelles Environnement d'octroyer les primes énergie au motif que les plaignants n'ont pas réservé de suites aux demandes de compléments de Bruxelles Environnement dans les délais impartis.

<sup>3</sup> L'article 151 du Règlement technique gaz du 23/05/2014 prévoit que Sibelga « veille à la qualité et la fiabilité des mesures. A cette fin, il est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage ».

## Décision prise et motivation

Le Service souligne que l'article 8, §3 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie (ci-après « Arrêté ») et les conditions générales constituant le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finaux, ne prévoient pas l'envoi d'un rappel à la demande de complément en cas d'incomplétude.

En effet, l'article 8, §3 de l'Arrêté précité prévoit que :

« *En cas de demande incomplète, l'Institut (Bruxelles Environnement) envoie une demande de complément d'information en fixant le délai de réponse qui peut être inférieur à 15 jours et supérieur à soixante jours. A défaut de réception du complément dans le délai prescrit, la demande est irrecevable.* » (Nous soulignons)

Lors du traitement des plaintes relatives à l'utilisation rationnelle de la « prime énergie », le Service a constaté que les plaignants n'avaient pas transmis tous les documents sollicités par Bruxelles Environnement dans les délais impartis au motif qu'ils n'avaient pas pu prendre connaissance des compléments sollicités par Bruxelles Environnement pour diverses raisons telles que la confusion des demandes de compléments avec les accusés de réception de Bruxelles Environnement, la demande de compléments de Bruxelles Environnement réceptionnée dans les spams de la boîte mail du plaignant, etc.

### Recommandations à l'utilisateur des réseaux de distribution :

Le Service recommande aux consommateurs bruxellois désireux de bénéficier d'une prime énergie de la Région de Bruxelles-Capitale de lire attentivement les conditions générales et techniques se référant à la/aux prime(s) sollicitée(s) et de veiller à joindre tous les documents requis lors du dépôt de la demande de prime dont notamment la « bonne » facture de solde auprès de Bruxelles Environnement.

Le Service attire l'attention du demandeur de prime sur le fait qu'il a la possibilité de choisir le mode de correspondance avec Bruxelles Environnement à savoir, courrier postal ou mail. Si le demandeur opte pour la communication via mail, le Service recommande au demandeur de vérifier régulièrement sa boîte e-mail (général et spam).

## 3.7 Obligation du fournisseur d'énergie de faire offre

### Description des faits rencontrés

Le plaignant soutenait dans sa plainte que son propriétaire s'était chargé de transmettre sa demande d'abonnement d'énergie ainsi que le document de reprise des énergies à son fournisseur d'énergie commercial sans toutefois étayer ses dires. Quant au fournisseur d'énergie commercial, ce dernier soutenait qu'il n'avait reçu la demande de faire offre qu'après la fermeture des compteurs du plaignant et qu'il avait respecté le délai imparti pour faire offre au plaignant, soit endéans les dix jours ouvrables à dater de la demande de faire offre.

## Décision prise et motivation

Il ressort de l'analyse de la plainte que la date de réception de la demande de contrat et du document de reprise des énergies par le fournisseur d'énergie n'était pas contestée par le plaignant. En outre, le Service a constaté que le plaignant ne s'était pas enquis auprès de son fournisseur d'énergie de la bonne réception de sa demande d'abonnement des énergies ou encore de l'absence de facture avant la date de la fermeture des compteurs.

Par conséquent, le Service a pris en considération la date x renseignée par le fournisseur d'énergie comme étant la date de la demande de faire offre lorsqu'il a vérifié le respect par le fournisseur d'énergie de l'article 25ter de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Ces articles prévoient que :

« *À tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les dix jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés. Dans le cas où la demande émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution. (...).* »

Dans le cas d'espèce, le Service a constaté que le fournisseur d'énergie s'était conformé aux dispositions précitées en ce qu'il a fait offre au plaignant dans les dix jours ouvrables.



## Recommandations

Le Service souligne que le fournisseur d'énergie a l'obligation de faire offre ou de refuser de faire offre, à tout client qui le lui demande, dans un délai de dix jours ouvrables. En cas de refus, ce dernier doit être acté par écrit.

Le Service attire l'attention du consommateur sur le fait qu'il doit agir en toute diligence et prudence et anticiper son arrivée sur les lieux en demandant un contrat d'énergie suffisamment à l'avance. Il est également tenu de faire le suivi adéquat de sa demande de contrat auprès du fournisseur. A défaut de recevoir une confirmation ou une facture d'acompte, il doit interpellier le fournisseur le plus rapidement possible.

Le Service insiste également sur le fait qu'une demande d'offre formulée par téléphone, une inscription en ligne sur le site du fournisseur d'énergie ou le document de reprise des énergies n'équivalent pas à un contrat d'énergie valable.

### 3.8 Coupure d'un point desservant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans l'autorisation du juge de paix

L'article 20<sup>quater</sup>, §2, 1<sup>er</sup> alinéa de l'ordonnance gaz prévoit que :

*« Le fournisseur ne peut faire procéder à aucune coupure de gaz sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans avoir préalablement accompli la procédure décrite dans le présent chapitre et sans l'autorisation du juge de paix. »*

L'article 20<sup>quater</sup>, §1, de l'ordonnance gaz prévoit que :

*« Le non-paiement du montant facturé relatif à la consommation de gaz fait l'objet d'un rappel par le fournisseur dans les 15 jours suivant la date de l'échéance de la facture. En cas de non-paiement du montant facturé, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel. À défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable. Le fournisseur l'informe également de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où se situe le point de fourniture, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée au fournisseur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S. (...) »*

#### Description des faits rencontrés

Le fournisseur d'énergie commercial de la plaignante a adressé des lettres de rappel, de mise en demeure et de

défait de paiement à la plaignante en raison de factures impayées.

Le fournisseur d'énergie a initié la procédure « MOZA » auprès de SIBELGA au motif que la plaignante était injoignable et qu'elle était en défaut de paiement, et ce, malgré le fait qu'elle disposait d'un contrat d'énergie valable. Le compteur de la plaignante a été scellé.

#### Décision prise et motivation

Il ressort de l'article 20<sup>quater</sup>, §1, de l'ordonnance gaz qu'une procédure spécifique a été mise en place par le législateur bruxellois afin de pallier le défaut de paiement relatif à la consommation de gaz d'un client résidentiel. En vertu de cette disposition, le fournisseur est tenu d'envoyer des lettres de rappel, de mise en demeure au client résidentiel présentant une dette mais également de proposer un plan d'apurement raisonnable au ménage en cas de maintien du défaut de paiement.

Dans le cas d'espèce, le fournisseur d'énergie s'est conformé à la disposition précitée.

En outre, il ressort de l'article 20<sup>quater</sup>, §2, de l'ordonnance gaz qu'aucune coupure de gaz ne peut intervenir sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans l'autorisation du juge de paix. Tout client résidentiel qui dispose d'un contrat de fourniture avec un fournisseur bénéficie de cette protection. Le client résidentiel est défini par l'article 2, 29°, de l'ordonnance électricité comme « un client raccordé au réseau, qui achète l'électricité pour l'usage principal de son ménage et dont la facture est établie à son nom propre ».

Le Service a constaté que la plaignante répondait aux conditions pour bénéficier de la protection précitée.

Le Service a dès lors conclu que le fournisseur d'énergie avait violé la disposition précitée en ce qu'il avait demandé la

fermeture du compteur gaz de la plaignante via la procédure MOZA, sans l'autorisation du juge de paix.

### Recommandations

Le service des Litiges rappelle aux fournisseurs d'énergie que le législateur bruxellois a mis en place une procédure spécifique afin de pallier le défaut de paiement relatif à la consommation d'électricité et de gaz d'un consommateur bruxellois et que ces derniers sont tenus de s'y astreindre.

## 3.9 Indemnisation

### Description des faits rencontrés

Une grande majorité des plaignants ayant fait l'objet d'une procédure MOZA ont introduit des demandes d'indemnisation auprès du fournisseur d'énergie à l'origine du MOZA et/ou du gestionnaire du réseau de distribution (ci- après « GRD ») à la suite de la fermeture des compteurs. Les plaignants estimaient que la fermeture de leurs compteurs était injustifiée au motif qu'ils disposaient d'un contrat d'énergie valide et/ou qu'ils n'avaient pas été informés au préalable de la menace de ladite fermeture.

Ils ont, dès lors, demandé l'application des articles 32septies de l'ordonnance électricité et 24sexies de l'ordonnance gaz.

### Décision prise et motivation

De manière générale, le Service a vérifié si les conditions d'octroi de l'indemnité prescrite par les articles 32septies de l'ordonnance électricité et 24sexies de l'ordonnance gaz étaient réunies, à savoir :

- manquement du fournisseur d'énergie et/ou du gestionnaire du réseau de distribution tel que la violation des prescriptions de l'ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, l'erreur administrative, etc. ;
- introduction de la demande d'indemnisation auprès de la partie fautive dans le délai prescrit par les dispositions précitées, à savoir 30 jours calendrier à dater de la survenance de la coupure ou de la prise de connaissance, par le plaignant, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur (lorsque le contrat ne peut entrer en vigueur à la date convenue entre les parties).

Lorsque ces conditions étaient réunies, le Service a conclu que la plainte était fondée.

Le Service souligne que seule une minorité des plaintes répondait à ces conditions.

### Recommandations

Le service des Litiges rappelle aux fournisseurs d'énergie et au gestionnaire de réseau de distribution (ci-après « GRD ») que s'ils estiment que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte du fournisseur d'énergie ou du GRD, ils sont tenus d'en informer l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD ») dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation, et dans le même délai, d'adresser directement la demande au fournisseur d'énergie ou au gestionnaire du réseau de distribution conformément à l'article 32septies de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Le Service recommande au gestionnaire des réseaux de distribution de mieux étayer/motiver ses refus d'indemnisation.

## 3.10 Frais de recouvrement et administratifs

Dans son avis du 4 mai 2012 relatif aux nouvelles obligations à charge des fournisseurs, BRUGEL avait communiqué son interprétation sur les articles 25sexies, §2, aliéna 2, 1° de l'ordonnance électricité et 20quater, §1<sup>er</sup>, aliéna 3, 1° de l'ordonnance gaz :

*« Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :*

*1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros. »*

Malgré l'avis précité, des dossiers de plaintes sur ce point ont été ouverts par le service des Litiges, dont notamment un récent dont la décision a été prononcée le 24 septembre 2018.

### Description des faits rencontrés

Le plaignant a introduit un recours au Service pour contester une sommation de payer un montant de 646,28 € à titre d'arriérés de consommation de gaz et d'électricité, dont un montant de 83,18 € à titre de frais de rappel.

Le fournisseur en cause considérait que la limitation des frais de recouvrement et administratifs ne s'appliquent que dans le cadre d'une procédure judiciaire et non, comme dans le cas d'espèce, dans le cadre d'une procédure de recouvrement amiable classique.

### Décision prise et motivation

Le Service a déclaré la plainte fondée au motif que la limitation s'applique pour les procédures amiables de

recouvrement et que le fournisseur a imposé des frais supérieurs au plafond de 55,00 €.

## Recommandations

Le service des Litiges rappelle aux fournisseurs les éléments suivants qui sont contenus dans son avis du 4 mai 2012 :

- Une procédure de recouvrement amiable débute lors de l'envoi d'un rappel par le fournisseur au consommateur pour défaut de paiement et se clôture soit lors du paiement intégral des sommes dues, soit, lors de la saisine du juge ;
- La limitation n'est pas liée à une seule facture mais vise une procédure en cours. Ainsi, toutes les factures reprises dans le rappel, mais également celles qui seraient postérieures, doivent être considérées comme rattachées à la procédure de recouvrement ;
- Toutes les démarches de recouvrement qui ont lieu pendant une période ininterrompue de retard de paiement ne pourront générer des frais au-delà de 55,00 €, peu importe le nombre de démarche, l'urgence de la situation, l'existence d'un paiement partiel, etc. ;
- Le plafond est unique si la facturation ne vise qu'une source d'énergie ou bien si elle vise le gaz et l'électricité. Il y a deux plafonds, en revanche, si le fournisseur a une facturation distincte pour les deux énergies ;
- Les frais plafonnés sont tous les frais de recouvrement et administratifs (frais de rappel, frais de mise en demeure, frais d'une société de recouvrement). Par contre, les intérêts ou les frais de justice (frais de citation, de requête, d'exécution d'une décision) ne sont pas visés par le plafond.

## 3.11 Prise en charge de l'intervention technique de Sibelga

### Description des faits rencontrés

Le plaignant avait subi une coupure de courant. Suite à l'interruption de sa fourniture d'électricité, l'URD a contacté Sibelga, le même jour, pour demander le rétablissement de son compteur électrique.

A sa requête, un technicien de Sibelga s'est alors rendu sur place et a constaté que son installation privative n'était pas/ plus reliée au compteur d'électricité.

Le technicien de Sibelga, à la demande du plaignant, et après que ce dernier ait signé le devis, a raccordé l'installation privative au compteur.

Le plaignant estimait que Sibelga n'était pas en droit de lui réclamer une facture pour le rétablissement de son compteur électrique au motif que la panne et l'intervention se situaient en amont de son compteur électrique.

### Décision prise et motivation

Le Service a constaté que Sibelga a rétabli le raccordement au compteur électrique du plaignant. Le Service a également constaté que l'intervention de Sibelga portait sur la partie privative des installations de l'intéressé. Il s'agissait donc d'une intervention après le compteur et non d'une intervention avant le compteur, tel qu'affirmé par le plaignant.

L'article 4, § 1<sup>er</sup> du Règlement technique électricité prévoit que le gestionnaire du réseau de distribution est celui qui assure la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas

échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.

Les articles 69, 120 et 132 du Règlement technique électricité prévoient en outre que le demandeur, en l'occurrence l'utilisateur du réseau de distribution, supporte les frais d'exécution du raccordement.

Au regard de ce qui précède, le Service a dès lors conclu que Sibelga a respecté les articles précités en ce que Sibelga a réclamé une facture pour le rétablissement du compteur électrique du plaignant.

## 4 Modifications législatives

Les ordonnances électricité et gaz ont été modifiées par l'ordonnance du 23 juillet 2018 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.

Les principales modifications, qui renforcent la protection du consommateur, sont les suivantes :

- En l'absence d'un relevé contradictoire entre Sibelga et le consommateur, ce dernier peut se prévaloir d'une photographie de son compteur qui sera transmise au fournisseur afin de lui faire connaître son index ;
- Le consommateur peut solliciter une indemnisation, à l'égard du fournisseur ou au gestionnaire du réseau de distribution, pour coupure de son alimentation en électricité ou en gaz dans les 60 jours de la coupure lorsque celle-ci est faite en violation de l'ordonnance, par erreur de gestion ou de facturation. Auparavant, le délai était de 30 jours à dater de la survenance de la coupure ;

- En cas de placement d'un limiteur de puissance par erreur, peu importe si l'erreur émane du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution, le consommateur peut solliciter une indemnité auprès de l'auteur de l'erreur ;
- En cas de cession de créance, afin que celle-ci soit opposable au consommateur, elle doit lui avoir été préalablement notifiée par voie recommandée ou acceptée par celui-ci.

Le service des Litiges veillera à la bonne application de ces dispositions à travers le traitement des plaintes.

## 5 Collaborations externes

Dans le rapport annuel de 2017, le service des Litiges avait exprimé son souhait d'élargir sa collaboration avec d'autres institutions, telles que le Service fédéral de Médiation de l'Énergie, InforGazElec et le gestionnaire de distribution de l'énergie. An courant de l'année 2018, des mesures concrètes ont été prises en ce sens.

### 5.1 Protocole d'accord SME

En date du 9 mars 2018, le service des Litiges de BRUGEL a rencontré le Service fédéral de Médiation de l'Énergie afin de discuter de la finalisation du Protocole d'accord visant à établir une collaboration entre leur deux Services.

Suite à cette rencontre, un accord a été obtenu.

Grace au complément du protocole d'accord les améliorations suivantes ont été apportées à la procédure de collaboration entre le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et le service des Litiges :

- 1) Formalisation des modalités de travail entre les deux Service ;
- 2) Suivi jusqu'à la clôture des dossiers ayant fait l'avis de BRUGEL ;
- 3) Transfert automatique par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie de tous les dossiers relevant exclusivement de la compétence régionale au service des Litiges.

En effet, l'article 27 de la loi fédérale électricité prévoit que :

*« § 1er. Il est créé un service autonome ayant la personnalité juridique, appelé " service de médiation pour l'énergie ", " Ombudsstelle für Energie " en allemand, compétent pour la répartition des demandes et plaintes concernant le fonctionnement du marché d'électricité et pour le traitement de tout différend entre un client final et une société d'électricité concernant les matières relevant de l'autorité fédérale en vertu de l'article 6, § 1er, VI, alinéas 4 et 5 et VII, alinéa 2, de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles.*

*Le service de médiation pour l'énergie est chargé des missions suivantes :*

*1° évaluer et examiner toutes les questions et plaintes des clients finaux ayant trait aux activités d'une entreprise*

*d'électricité et au fonctionnement du marché de l'électricité. Le service de médiation transmet, sur base de la répartition des compétences entre les autorités fédérales et régionales, les questions et plaintes au service régional compétent en la matière quand ces questions et plaintes concernent uniquement une matière régionale. »*

Dès lors, il convient de conclure qu'en Région de Bruxelles-Capitale, le consommateur ne dispose pas de la possibilité de recourir à la médiation pour les litiges relevant exclusivement de la matière régionale.

## 5.2 Collaboration avec InforGazElec

Le 27 septembre 2018, le service des Litiges de BRUGEL a organisé une réunion de concertation avec InforGazElec afin d'échanger sur une série de dossiers. Lors de cette réunion,

les modalités de travail et d'échanges ont été définies.

Les discussions ont porté sur plusieurs points, dont notamment la nécessité d'avoir une protection optimale des clients ou l'importance d'avoir des Bruxellois suffisamment informés.

InforGazElec a également profité de cette occasion pour faire remonter au Service les problèmes récurrents qu'il rencontre lorsqu'il accompagne et défend les droits des consommateurs.

## 5.3 Collaboration avec Sibelga

Le 18 décembre 2018, le service des Litiges a organisé une réunion de concertation avec Sibelga afin de discuter de certaines thématiques, telle que la procédure MOZA, la consommation hors contrat/frauduleuse, la rectification des

données de comptage, le régime d'indemnisation, ...

En ce qui concerne la procédure MOZA, le Service constate qu'à la suite des recommandations formulées en réunion de concertation, Sibelga a adapté certaines pratiques. A titre d'exemple, auparavant Sibelga fermait dans certains cas un compteur sans en avertir l'occupant. Désormais Sibelga scelle uniquement un compteur après s'être assuré qu'il n'y avait pas de nouvel occupant sur place ou encore en effectuant une enquête plus poussée avant de procéder à la fermeture du/des compteur(s).

De plus, suite à cette rencontre, il a été convenu que Sibelga publie les modalités de la procédure de mise en œuvre de MOZA.

Le Service des litiges souhaite dans un futur proche également réaliser une enquête auprès de Sibelga concernant la mise en œuvre du régime d'indemnisation.

# 6 Contentieux contre les décisions du service des Litiges

Le 21 avril 2017, la SA ELECTRABEL a introduit une requête en annulation contre la décision du service des Litiges de BRUGEL du 21 février 2017 portant la référence R16-0049. Dans cette décision, le Service avait conclu qu'Engie Electrabel n'avait pas respecté l'article 25sexies, § 4 de l'ordonnance électricité en interrompant la fourniture d'électricité d'un client résidentiel sans avoir obtenu l'autorisation préalable du juge de paix et sous prétexte qu'il n'aurait pas fourni d'attestation de résidence. Le Service avait en outre confirmé la violation par la SA ELECTRABEL de l'article 32septies, §1 de l'ordonnance électricité en refusant de l'indemniser pour les jours passés sans fourniture d'électricité.

Dans le cadre de ce contentieux, les écrits ont été échangés. L'auditeur du Conseil d'État a rendu son rapport le 21 mars 2018. Dans ce rapport, l'auditeur confirme que :

*« (...) La violation de l'article 25sexies, §4, précité ne constitue dès lors pas la violation d'un droit civil « privé » au sens de l'arrêt La Flandria mais celle d'une obligation de service public, étant le maintien de la fourniture en électricité jusqu'à ce qu'un juge en permette la cessation et dans les conditions prévues par l'ordonnance Electricité. L'ordonnance Electricité met à charge des fournisseurs cette obligation qui existe parce que prévue par l'ordonnance et indépendamment de la convention entre fournisseurs et consommateurs. Il n'est, pour preuve, pas fait référence à cette obligation de service*

*public dans le contrat de fourniture conclu entre Mme X et Engie Electrabel, ni même à une éventuelle indemnisation en cas de non-respect de cette obligation. Le service des Litiges de BRUGEL n'a d'ailleurs pas examiné le contrat de fourniture entre Mme X et Engie Electrabel pour statuer sur la plainte.*

*En conséquence, la plainte adressée à la partie adverse - en l'espèce BRUGEL - porte sur le respect non pas des obligations issues du contrat de fourniture d'électricité mais bien des modalités de coupure de la fourniture d'électricité, conformément ou non à l'Ordonnance Electricité, plainte pour laquelle le Service des litiges de la partie adverse est compétent. (...) »*

Dans cette affaire, le Conseil d'Etat a rendu son arrêt le 25 janvier 2019 et conclu que :

« Pour le surplus, dans diverses dispositions de la même ordonnance, le législateur a réglé les obligations des fournisseurs d'électricité à l'égard des clients domestiques et il a ainsi établi certaines garanties au profit de ces derniers, les assortissant d'un mécanisme de recours qui se veut simple, rapide et efficace auprès du service des Litiges. Dans

*ce contexte, les droits que le consommateur peut se voir conférer par ces dispositions, en particulier l'article 25sexies, §4, invoqué en l'espèce, ne constituent pas des droits civils qui seraient soustraits à la compétence du service des Litiges. Ces textes instaurent des obligations de service public et, lorsqu'ils donnent naissance à des droits subjectifs, ces derniers revêtent le caractère de droits politiques. La circonstance que la relation juridique entre le consommateur et le fournisseur prend la forme d'un contrat ne modifie pas cette conclusion.*

*L'ordonnance impose aux fournisseurs des obligations de service public à l'égard des consommateurs avec lesquels ils contractent. Ces obligations trouvent leur source dans l'ordonnance elle-même et non dans le contrat de fourniture. »*

Le service des Litiges salue cet arrêt qui rappelle et confirme, d'une manière fort pertinente, son rôle et ses missions.

## 7 Conclusion

Au travers de ses nombreuses décisions, le service des Litiges de BRUGEL contribue à l'amélioration du bon fonctionnement du marché de l'énergie. Il a surtout permis de traiter efficacement, rapidement et de manière gratuite les plaintes des clients finaux qui se seraient sentis lésés dans ce marché. Afin de renforcer davantage son rôle, le Service a pris, pendant l'année 2018, des mesures d'amélioration en interne mais également avec l'extérieur en collaborant avec les autres institutions. Les plaintes sont traitées dans la majorité des cas dans les délais. Des ponts sont construits

avec les différents acteurs du marché et les associations des consommateurs.

Néanmoins, le Service souhaite s'inscrire dans une logique d'évolution constante et veut continuer à améliorer le taux de respect des délais. Il se prépare avec assiduité et enthousiasme aux nouveaux défis annoncés pour les prochaines années, dont notamment :

- le traitement des plaintes dans le cadre instauré par la

nouvelle ordonnance du mois de juillet 2018,

- la préparation de sa défense en cas de recours devant le tribunal de première instance,
- l'élargissement éventuel de ses compétences aux plaintes relatives au secteur de l'eau.

Pour conclure, le Service est également conscient qu'un de ses objectifs principaux est l'amélioration de sa notoriété. Un travail considérable sera également mené dans ce domaine.

**Éditeurs responsables**

J. Willems - G. Lepère - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

**Concept et réalisation**

[www.inextremis.be](http://www.inextremis.be)

**Photos**

[adobe.stock.com](http://adobe.stock.com)

*Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.*

**brugel** ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

Avenue des Arts, 46 bte 14  
1000 Bruxelles  
info@brugel.brussels

[www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)