

brugel

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE



CAHIER THÉMATIQUE 02

RAPPORT ANNUEL 2019
Traitement des plaintes
et fonctionnement
du service des Litiges



Consultez le Rapport annuel en ligne
<http://annual-report-2019.brugel.brussels>

Table des matières

1 Enseignements et perspectives	4
2 Missions du Service	5
2.1 Traiter les plaintes des consommateurs bruxellois	5
2.2 Mesures urgentes prises par le Service	8
2.3 Service de première ligne pour renseigner les consommateurs bruxellois	9
2.4 Au service des acteurs publics et des cours et tribunaux	9
2.5 Identification des dysfonctionnements du marché de l'énergie et rapportage à BRUGEL	9
3 Notre activité en chiffre	10
3.1 Répartition des plaintes par catégorie	10
3.2 Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause	13
3.3 Origine des plaintes	15
3.4 Répartition des plaintes en fonction du type de procédure	16
3.5 Statut des plaintes	17
3.6 Délais de traitement des plaintes	18
3.7 Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique	19
4 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements	20
4.1 Indemnisation d'un consommateur victime	20
4.2 Consommation frauduleuse ou sans contrat	22
4.3 Les pratiques douteuses des fournisseurs d'énergie	31
4.4 Plaintes relatives aux primes « énergie »	40
4.5 Plaintes relatives à l'énergie renouvelable	40
5 Conclusion	41

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 l'« 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.

Liste des figures

Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2015 à 2019	12
Figure 2 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2019	13
Figure 3 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2015 à 2019	13
Figure 4 : Origine des plaintes - évolution de 2015 à 2019	15
Figure 5 : Répartition des plaintes en fonction du type de procédure – évolution de 2015 à 2019	16
Figure 6 : Statut des plaintes de 2019 (image au 16/04/2020)	17
Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2017 à 2019	18
Figure 8 : Rôle linguistique des plaintes en 2019	19

Liste des tableaux

Tableau 1 : Classification des plaintes selon leur objet	11
Tableau 2 : Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause	14





1 Enseignements et perspectives

Instauré par le législateur à la suite de la libéralisation du marché de l'énergie, le service des Litiges de BRUGEL commence à faire sa place en tant qu'organisme de règlement extrajudiciaire de ces litiges. Totalement gratuit et accessible à tous, ce service intervient dans les plus brefs délais pour tous les consommateurs, associations, institutions ou magistrats qui le sollicitent. Sa mission est essentielle dans un marché d'énergie complexe où le consommateur ne s'y trouve pas facilement. Elle est également essentielle compte tenu des coûts de justice ou des délais de traitement de recours devant les cours et tribunaux. Les enseignements tirés par l'ensemble des traitements des plaintes peuvent également servir pour améliorer la régulation du gestionnaire du réseau de distribution ou la concurrence entre les différents fournisseurs.

À travers les plaintes traitées en 2019, le Service a constaté plusieurs dysfonctionnements. Ces dysfonctionnements concernent plusieurs thématiques, dont la consommation frauduleuse, les pratiques abusives des fournisseurs ou l'inefficacité dans le régime de mise en œuvre de l'indemnisation. Le Service a également constaté que des situations problématiques peuvent souvent se créer en raison d'un manque d'information dans le chef du consommateur. Le Service a tenté de mettre fin à ces dysfonctionnements à travers sa jurisprudence. Néanmoins, il a multiplié son action par des mesures concrètes d'information générale ou de rapportage au Conseil d'administration de BRUGEL, chargé de veiller sur le bon fonctionnement général du marché de l'énergie.

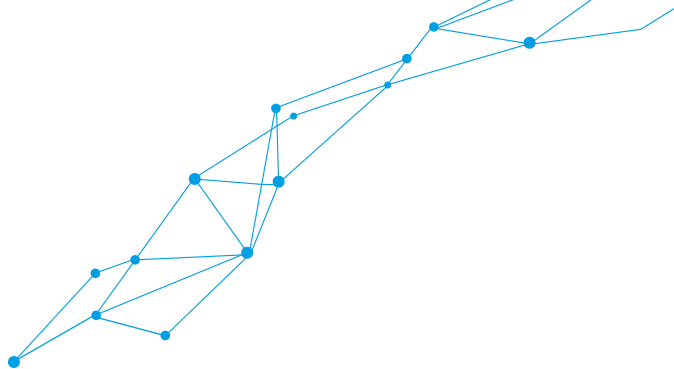
Le travail essentiel du Service est bien évidemment le traitement des plaintes, mais sa mission est beaucoup plus large et conséquente. Il se trouve notamment en première ligne pour fournir toute information concernant le domaine de l'énergie aux consommateurs bruxellois. Il intervient également dans plusieurs situations d'urgence lorsqu'un consommateur encourt une coupure injustifiée. Par ailleurs, le Service a eu l'honneur de fournir son expertise à certains juges de paix dans les contentieux relevant du droit de l'énergie.

L'année 2019 a été déterminante pour le Service, notamment en ce qui concerne les mesures d'amélioration de son fonctionnement, les efforts fournis pour augmenter sa notoriété, la détection du nombre important de dysfonctionnement ou le soutien apporté aux consommateurs.

Néanmoins, les efforts doivent être poursuivis par le Service pendant les années à venir, notamment en ce qui concerne :

- l'augmentation de sa notoriété auprès des consommateurs bruxellois ;
- le partage d'enseignements ou de jurisprudence qu'il acquiert à travers le traitement des plaintes. Ce partage peut s'opérer, par exemple, à travers des séminaires organisés par les associations de consommateurs, les organismes publics ou les associations des juges de paix.

2 Missions du Service



Le Service des litiges a plusieurs missions, notamment il :

- traite les plaintes des consommateurs bruxellois (chapitre 2.1) ;
- est habilité à prendre des mesures urgentes pour éviter toute coupure injustifiée (chapitre 2.2) ;
- est en première ligne pour renseigner les clients bruxellois (chapitre 2.3) ;
- fournit son expertise aux acteurs publics et aux cours et tribunaux (chapitre 2.4) ;
- a la tâche d'identifier des dysfonctionnements du marché et de rapportage à BRUGEL (chapitre 2.5).

2.1 Traiter les plaintes des consommateurs bruxellois

2.1.1 Le Service des litiges en quelques mots

Le Service des litiges de BRUGEL est un organe extrajudiciaire qui tranche principalement des litiges opposant les consommateurs bruxellois aux fournisseurs d'énergie, au gestionnaire du réseau de distribution Sibelga et à Bruxelles Environnement.

Il traite les plaintes dans un souci de traitement accéléré, transparent et gratuit des litiges. Le Service des litiges examine toutes les plaintes en toute indépendance et impartialité vis-à-vis des acteurs du marché de l'énergie et du plaignant. Dans l'exercice de ses compétences, le Service des litiges ne reçoit d'instruction ou d'ordre d'aucune autorité.

Toutes les décisions prises par le Service des litiges sont des décisions contraignantes pour toutes les parties qui sont concernées. Ceci implique que si une partie n'exécute pas une décision du Service des litiges, le plaignant peut interpellier le Conseil d'administration de BRUGEL afin que ce dernier puisse exiger de la partie concernée de suivre cette décision sous peine de recevoir une amende administrative.

2.1.2 Quand le Service peut-il être saisi ?

Tout consommateur confronté à un litige relatif au marché de l'énergie bruxellois peut introduire une plainte à l'encontre de son fournisseur d'énergie, du gestionnaire du réseau de distribution et/ou de Bruxelles Environnement, auprès du Service de BRUGEL.

Le Service est notamment compétent pour traiter les plaintes¹ qui :

- concernent un litige sur le non-respect des ordonnances électricité et gaz ou leurs arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

Exemples :

- fermeture injustifiée des compteurs d'une résidence principale sans l'autorisation du juge de paix ;
- rectification des données de comptage qui permettent de mesurer la consommation d'électricité ou de gaz du consommateur ;
- raccordement tardif au réseau ;
- placement d'un limiteur de puissance sans avertissement préalable ;

¹ Article 30^{novies} de l'ordonnance électricité.

- refus verbal de faire offre de contrat de fourniture par le fournisseur, etc ;
- refus d'indemnisation par le fournisseur ou Sibelga en cas de faute administrative ou de coupure injustifiée ;
- concernent un litige sur le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz :

Exemple :

- refus de faire offre de contrat de fourniture à une clientèle ayant fait l'objet d'une fin de contrat par un précédent fournisseur, à une clientèle provenant de certaines zones géographiques de Bruxelles, etc ;
- concernent un litige ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz :

Exemples :

- réclamation d'une consommation « frauduleuse » par Sibelga à la suite d'un constat de manipulation du compteur ou d'un bris de scellés de Sibelga ;

- facturation par Sibelga d'une consommation hors contrat ;
- remise en question de la procédure MOZA (procédure tendant à la fermeture des compteurs à défaut de contrat valide) exécutée par Sibelga à l'initiative d'un fournisseur d'énergie ;
- réclamation de frais administratifs importants – en phase amiable – par la société de recouvrement mandatée par le fournisseur d'énergie, etc. ;
- concernent un litige relatif à l'octroi d'une aide financière dans le programme d'exécution visé à l'article l'article 24, §2 :

Exemple :

- refus d'octroi d'une prime énergie B1 « Isolation du toit » par Bruxelles Environnement pour non-respect des conditions générales primes énergie 2019.

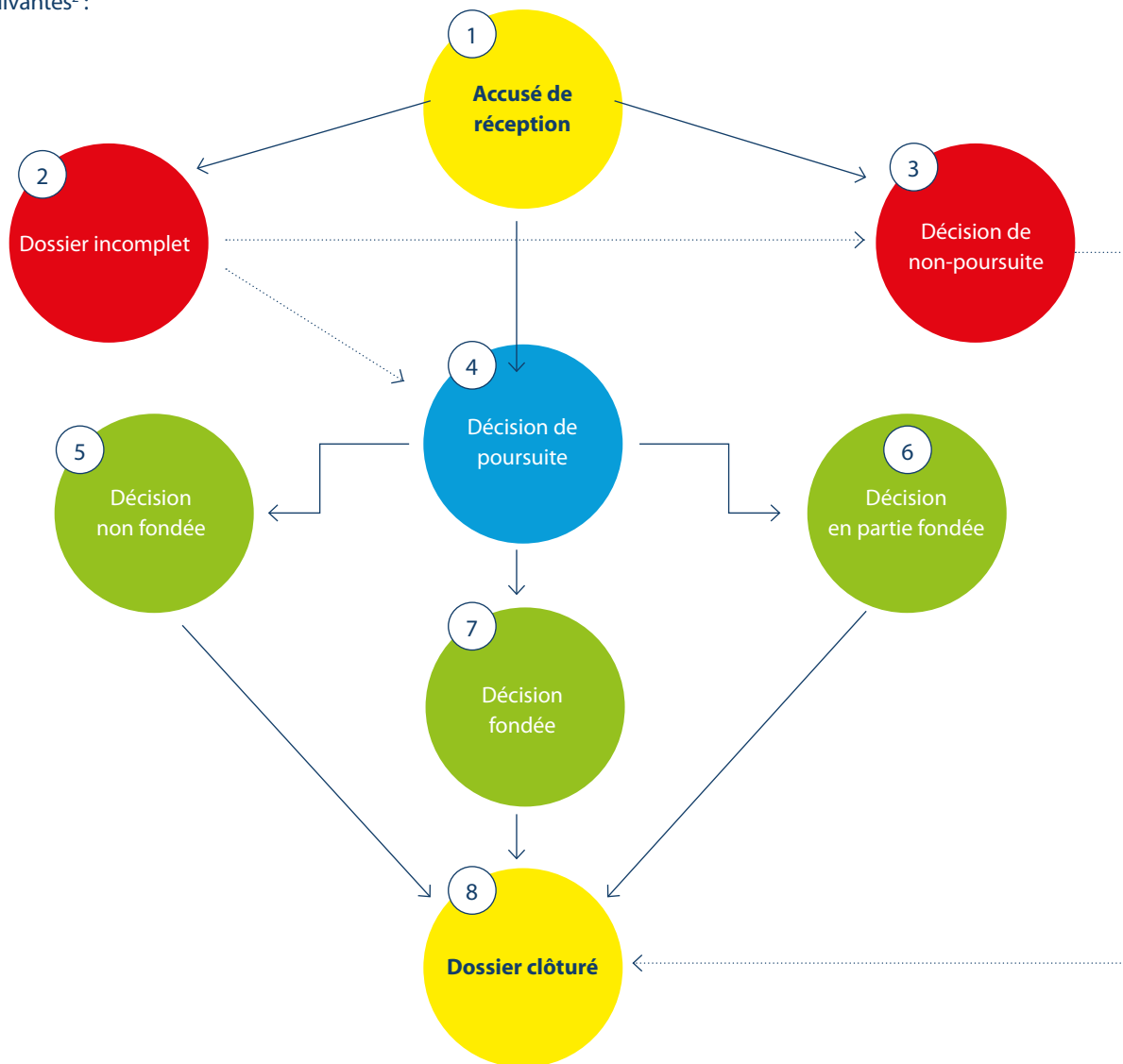
2.1.3 Étapes préalables avant de saisir le Service

Une plainte ne peut être introduite auprès du Service des litiges de BRUGEL que si le consommateur s'est adressé, en première instance, au service clientèle ou au service de plaintes du fournisseur concerné ou au service de plaintes de Sibelga et qu'il n'a pas obtenu de satisfaction à sa demande. Ainsi, cette situation peut arriver lorsque le fournisseur/ Sibelga ne donne pas de suite positive à sa demande ou ne réagit pas à sa demande dans les délais.



2.1.4 Le process : de la saisine jusqu'au prononcé de la décision

Après le dépôt de la plainte par le plaignant, son traitement s'effectue par le Service des litiges selon les étapes suivantes² :



Explications :

- 1** Lorsque le Service des litiges reçoit une plainte, il adresse un accusé de réception au plaignant.
- 2** Lorsque le Service des litiges considère que le dossier n'est pas complet (formulaire de plainte non complet ou non transmis, absence de plainte déposée au préalable devant la partie mise en cause, etc.), il demande au plaignant de le compléter.
- 3** Lorsque le Service des litiges considère ne pas être compétent pour traiter la plainte, il ne poursuit pas son traitement et clôture le dossier.
- 4** Lorsque le Service des litiges considère être compétent pour traiter la plainte, il poursuit son traitement. S'ensuivent divers échanges entre la/les partie(s) mise(s) en cause, le Service et le plaignant dont notamment la transmission de la plainte à la/aux partie(s) mise(s) en cause.
- 5** Lorsque le Service des litiges considère que la ou les demandes du plaignant n'est (ne sont) pas fondée(s), à savoir qu'il n'y a pas eu de violation de la réglementation bruxelloise par la partie mise en cause, le Service des litiges déclare la plainte « non fondée » et clôture le dossier.
- 6** Lorsque le Service des litiges considère qu'une ou plusieurs demande(s) du plaignant est (sont) fondée(s), le Services des litiges déclare la plainte « partiellement fondée » et clôture le dossier.
- 7** Lorsque le Service des litiges considère que toutes les demandes du plaignant sont fondées, le Services des litiges déclare la plainte « fondée » et clôture le dossier.
- 8** La clôture d'un dossier peut intervenir à tout moment du traitement de la plainte (retrait de la plainte, absence de collaboration du plaignant dans le traitement du dossier, accord trouvé entre les parties, etc.). Lorsque le Service des litiges clôture un dossier, celui-ci est archivé et conservé pour une période de 2 ans.

² Les délais endéans lesquels ces étapes doivent intervenir sont clairement expliqués dans le règlement d'ordre intérieur du service des litiges : https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2017/fr/Decision_53_ROL_BRUGEL.pdf (page 27 et svts).

2.1.5 Pas d'accord avec la décision du Service, ou au contraire la décision du service n'est pas respectée : que faire ?

Si la décision prise par le Service ne satisfait pas l'une des parties, elle peut :

- **demander au Service de réexaminer sa décision**
Ce recours doit être accompagné d'une motivation. Il doit avoir un exposé sur les raisons pour lesquelles la décision n'est pas justifiée. Sur cette base, le Service peut soit confirmer sa première décision, soit la remplacer par une nouvelle. Dans tous les cas, le Service motive sa nouvelle décision.
- **introduire un recours contre la décision auprès du Tribunal de première instance de Bruxelles**
Dans ce cas, le juge sera amené à se prononcer par rapport au fond de la plainte. Son jugement va alors remplacer ou confirmer la décision prise par le Service.

Les décisions prises par le Service sont contraignantes, c'est-à-dire que les parties sont obligées de les exécuter. À défaut, sur base d'une demande introduite auprès de BRUGEL, la partie récalcitrante peut être contrainte à l'exécuter sous peine de recevoir une sanction administrative.

2.2 Mesures urgentes prises par le Service

Le Service peut traiter **toute** demande de **procédure d'urgence**³. Ainsi, le Service est régulièrement amené à traiter en quelques heures des plaintes urgentes. Les plaintes urgentes peuvent concerner :

- une coupure imminente ou effective et injustifiée à la résidence principale du plaignant ou dans une entreprise employant moins de cinq personnes ;
- l'absence de raccordement ou d'ouverture de compteur dans les trois jours ouvrables au-delà du délai imparti ;
- le placement d'un limiteur de puissance lorsque le ménage se chauffe exclusivement à l'électricité.
- la reprise « non souhaitée » d'un point de fourniture – démarchage abusif.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le Service, compte tenu des circonstances spécifiques urgentes invoquées, peut qualifier une plainte d'urgente. Elle doit être traitée **quel que soit le domaine de compétence concerné**. En d'autres termes, si l'origine de la coupure relève de la compétence fédérale, le Service doit quand même la traiter compte tenu de l'urgence.

Le traitement de ce type de plaintes nécessite de nombreux contacts immédiats (par e-mail et/ou par téléphone) avec les différents intervenants (plaignant et partie(s) mise(s) en cause) en vue de solutionner le problème soulevé par le consommateur dans les plus brefs délais.

À ce stade, le travail effectué dans le cadre de cette mission n'est pas identifiable. Une réflexion sera menée pour identifier le nombre des cas traités et la charge du travail liée à cette mission.

Pour conclure, cette procédure utilisée par le Service permet d'éviter de nombreux cas de coupure injustifiée des consommateurs bruxellois et de garantir à tous l'accès à l'énergie.

³ Procédure ayant pour objectif de clarifier rapidement la situation du consommateur pour éviter une coupure injustifiée ou l'absence de la mise en service du raccordement dans les trois jours.

2.3 Service de première ligne pour renseigner les consommateurs bruxellois

Le Service est interpellé régulièrement par les consommateurs bruxellois sur plusieurs questions touchant le marché de l'énergie bruxellois ou fédéral, notamment en ce qui concerne :

- leurs droits dans un éventuel litige avec un fournisseur ou le gestionnaire du réseau ;
- les pratiques abusives dont ils ont été victimes ;
- leurs droits dans les relations contractuelles avec le fournisseur ;

- les tarifs de Sibelga ;
- tous les aspects touchant à l'énergie renouvelable, notamment l'éligibilité de leur installation, la fin de compensation, les exigences techniques à suivre concernant les mesures liées au compteur de certificats verts, des questions juridiques concernant la gestion des CV, les licences pour la vente de production renouvelable, etc. ;
- les mécanismes de leur protection.

Encore une fois, il s'agit d'une mission essentielle, mais non encore quantifiée du Service.

2.4 Au Service des acteurs publics et des cours et tribunaux

Depuis la modification de l'ordonnance électricité en 2018, le Service est habilité à fournir son expertise aux cours et tribunaux. Cette année, le Service a reçu les premières demandes d'expertise provenant de juges concernant des problématiques relevant du domaine de l'énergie. Ces demandes d'information concernaient notamment les problématiques liées aux consommations frauduleuses et aux règles de rectification/estimation.

Il s'agit d'une collaboration fort utile pour le consommateur et la société, car l'expertise pointue du Service est mise au service de la Justice. Un élargissement de cette collaboration pourrait sensiblement ajouter une valeur additionnelle à la qualité des décisions juridictionnelles touchant le domaine de l'énergie.

2.5 Identification des dysfonctionnements du marché de l'énergie et rapportage à BRUGEL

En vertu de son règlement d'ordre intérieur, le Service doit également effectuer un rapportage régulier au Conseil d'administration de BRUGEL. Dans le cadre de ce rapportage, il identifie les problèmes récurrents rencontrés par les consommateurs ou des pratiques douteuses de Sibelga ou des fournisseurs. Ces données sont prises en

considération par BRUGEL dans le cadre de sa mission de conseil aux autorités ou de régulation du marché. À titre d'exemple, afin de remédier à certains dysfonctionnements constatés à travers des plaintes, BRUGEL a émis certaines recommandations pour modifier l'ordonnance électricité.





3 Notre activité en chiffre

En 2019, BRUGEL a reçu 1 16⁴ plaintes contre 92 en 2018, 89 en 2017 et 79 en 2016. 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. Une augmentation de 27 % des plaintes a été enregistrée par rapport à 2018. Cette progression résulte certainement de l'accroissement de la confiance des Bruxellois et des organismes de protection des consommateurs à l'égard du Service. Elle est également le résultat de la campagne d'information et de communication grand public qui a été initiée par BRUGEL pour informer de l'existence de ce service.

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.

3.1 Répartition des plaintes par catégorie

Le classement des plaintes est effectué selon une classification élaborée par le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER). Elle comporte deux niveaux : catégories principales et 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 porte sur les compétences régionales et le comptage : 50 plaintes pour la première catégorie et 37 pour la seconde. Le tableau ci-dessous reprend les thématiques traitées dans les compétences régionales et le comptage.

⁴ Les données présentées ci-dessous sont issues de notre système informatique de gestion des plaintes. Une « photo » des données 2019 a été prise au 16 avril 2020 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.

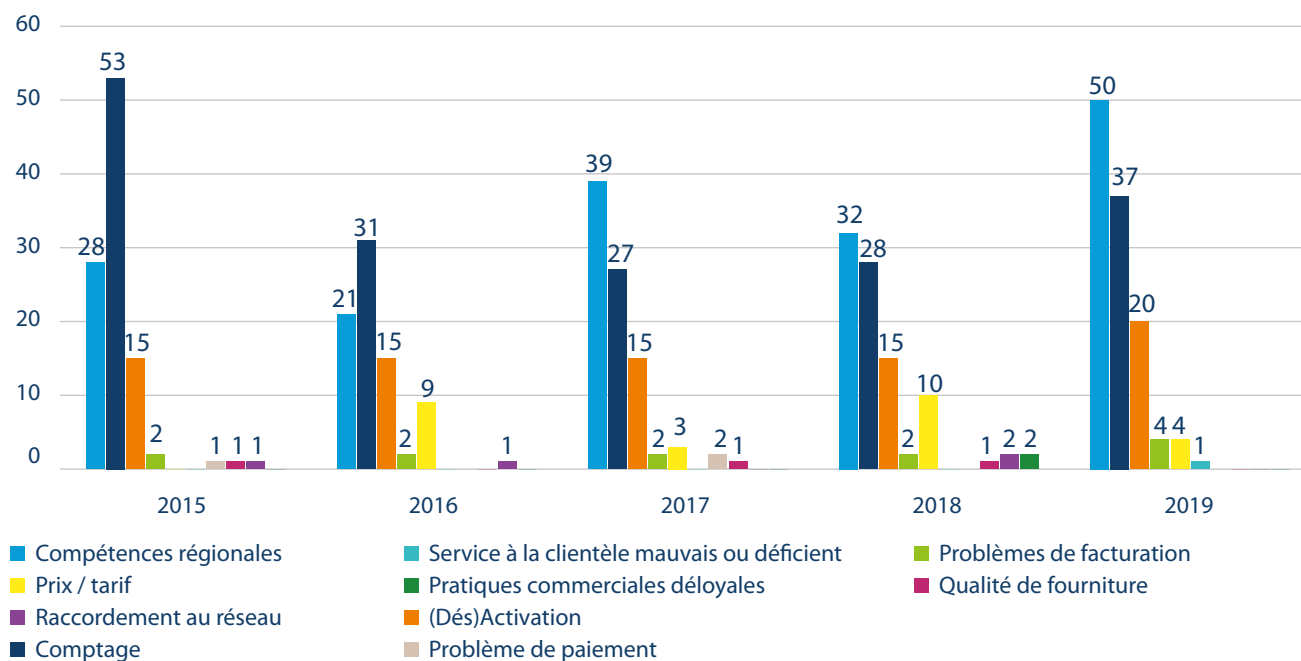
Tableau 1 : Classification des plaintes selon leur objet

OBJET	DÉTAILS	nombre de plaintes reçues					
		2015	2016	2017	2018	2019	
Comptage	Rectification des index	10	3	4	4	4	
	Fonctionnement compteur	2	1	1	2	6	
	Consommation sans contrat	5	8	7	4	5	
	Inversion du compteur	1	3	1		1	
	Relevé du compteur/estimation	11	2	6	7	8	
	Déménagement/décès/changement de client / combined switch	2		2		3	
	Changement de compteur		1	1	1		
	Bris de scellés d'état	5		2	5	7	
	Switch fournisseur/Autres				1		
	Switch fournisseur / Délai ou retard				1	1	
	Switch fournisseur / Switch non désiré			1	2		
	Mystery switch	2	3	1			
	Autres	15	10	1	1	2	
	Total		53	31	27	28	37
	Compétences régionales	Primes URE	4	2	2	6	10
Electricité verte/cogénération		2	1	8	3	2	
Client protégé		3	3	4	1	2	
Limiteur de puissance		12	10	12	8	10	
Refus de faire offre		2		3	6	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	1	3	2	5	
Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative		1		2		1	
Indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à 6h consécutives		1				1	
Indemnisation pour une erreur administrative donnant lieu à un retard de switch			1			2	
Indemnisation - Divers		1		2	3	5	
Indemnisation/ tarifs et facturation		12	1	0	2	1	
Indemnisation/ Techniques et activités des GRD				1			
Autres			2	2	3	6	
Total			28	21	39	32	50

OBJET	DÉTAILS	nombre de plaintes reçues					
		2015	2016	2017	2018	2019	
Problèmes de facturation	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire	1					
	Pas de facture ou avec retard	1					
	Autres		2	2	2	4	
Total		2	2	2	2	4	
Problème de paiement	Frais administratifs			2			
	Plan de paiement	1					
Total		1	0	2	0	0	
(Dés)Activation	Activation après déménagement/move in	1	4		4	4	
	Déconnexion par le gestionnaire de réseau à la suite d'une difficulté de paiement ou fraude						
	Procédure d'urgence	2	2				
	Reconnexion après déconnexion	3					
	Désactivation après non-paiement ou paiement tardif		1				
	Autres	9	8	15	11	16	
	Total		15	15	15	15	20
	Prix / tarif	Tarifs de distribution ou de transport		6	2	1	1
		Cotisation énergie, taxes, TVA					1
		Facture de clôture				1	
Tarif social			2				
Autres			1	1	8	2	
Total		0	9	3	10	4	
Qualité de fourniture	Continuité de la fourniture	1		1			
	Autres				1		
Total		1	0	1	1	0	
Raccordement au réseau	Délai/retard				1		
	Refus de raccordement				1		
	Tarif	1					
	Autres		1				
Total		1	1	0	2	0	
Service à la clientèle mauvais ou déficient	Autres					1	
Total		0	0	0	0	1	
Pratiques commerciales déloyales	Autres				1		
	Pratiques commerciales vente/marketing				1		
Total		0	0	0	2	0	
Total		101	79	89	92	116	

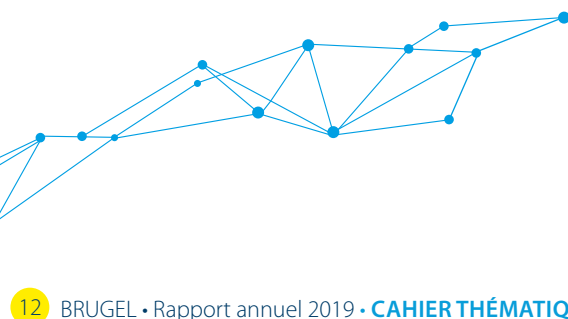
La figure ci-après illustre l'évolution des types de plaintes traitées sur les 5 dernières années.

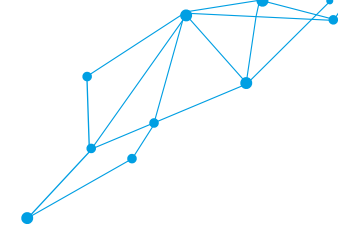
Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2015 à 2019



Source : BRUGEL

Il est intéressant de souligner que le nombre des compétences régionales a presque doublé sur une période de 5 ans. L'augmentation est également marquée entre 2018 et 2019. Les plaintes classées sous cette catégorie concernent notamment le régime de client protégé, le refus de faire offre, les questions liées à l'électricité verte et le régime d'indemnisation. Pour ce dernier type de plainte, le nombre a presque triplé. Ceci peut être expliqué par les nombreuses communications faites par BRUGEL sur l'existence de ce régime, mais aussi par le fait que les associations font de plus en plus attention pour activer ce droit.

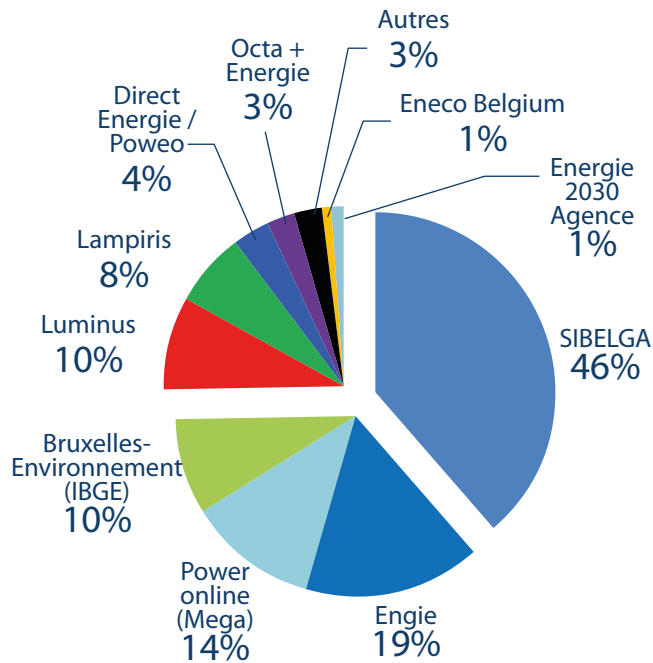




3.2 Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause

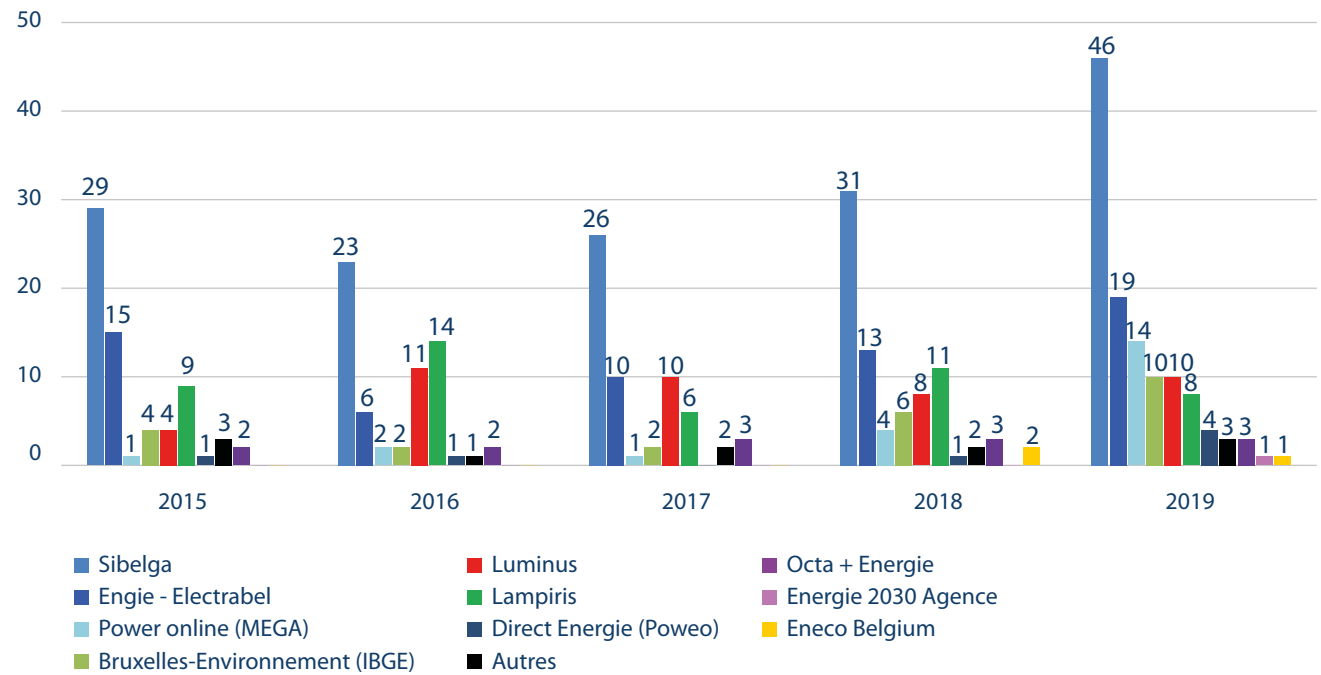
La figure 2 suivante classe les plaintes de l'année 2019 en fonction de la partie incriminée, la figure 3 illustre l'évolution de ce classement sur 5 ans. À noter que les plaintes introduites peuvent concerner plusieurs intervenants à la fois.

Figure 2 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2019



Source : BRUGEL

Figure 3 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2015 à 2019



Source : BRUGEL



Il ressort de l'analyse de ces chiffres que le nombre des plaintes introduites contre Sibelga a connu une augmentation importante par rapport aux années précédentes. Cette augmentation s'est élevée à 33 % entre les années 2018 et 2019. Il résulte de l'examen de cette évolution qu'en ce qui concerne :

- **la désactivation (fermeture du compteur)** : le nombre de plaintes a doublé entre 2018 et 2019 ;
- **le Comptage / bris de scellés d'état (manipulation du compteur)** : le nombre de plaintes a quasi doublé entre 2018 et 2019 ;
- **le comptage / relevé du compteur / estimation** : une augmentation plus ou moins « constante » a été enregistrée de 2017 à 2019 ;
- **l'indemnisation** : le nombre de plaintes devient plus important en 2019 par rapport aux années précédentes.

En ce qui concerne les fournisseurs, l'évolution du nombre de plaintes reste relativement stable. Néanmoins, il convient de souligner les éléments suivants :

- pour ENGIE, une augmentation de 32 % du nombre de plaintes est notée par rapport à 2018. Même si le nombre de plaintes introduite contre ce fournisseur reste faible par rapport à sa part de marché bruxellois (64 %), il reste néanmoins le plus élevé sur une période de 5 ans ;
- pour MEGA, l'augmentation enregistrée de plaintes entre 2018 et 2019 est de 71 %. Il s'agit d'une hausse importante qui peut partiellement être expliquée par une croissance importante de la part de marché que MEGA détient. Néanmoins, le pourcentage des plaintes traitées contre ce fournisseur par le Service est de 12 %, alors que pour le plus grand fournisseur bruxellois il s'élève à 16 %.

- en ce qui concerne LAMPIRIS, le Service a enregistré une belle évolution à la baisse.

Dix plaintes ont été introduites en 2019 concernant des dossiers de « prime énergie » traités par Bruxelles Environnement.

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. Le tableau ci-après illustre l'évolution du nombre de plaintes sur les 5 dernières années.

Tableau 2 : Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause

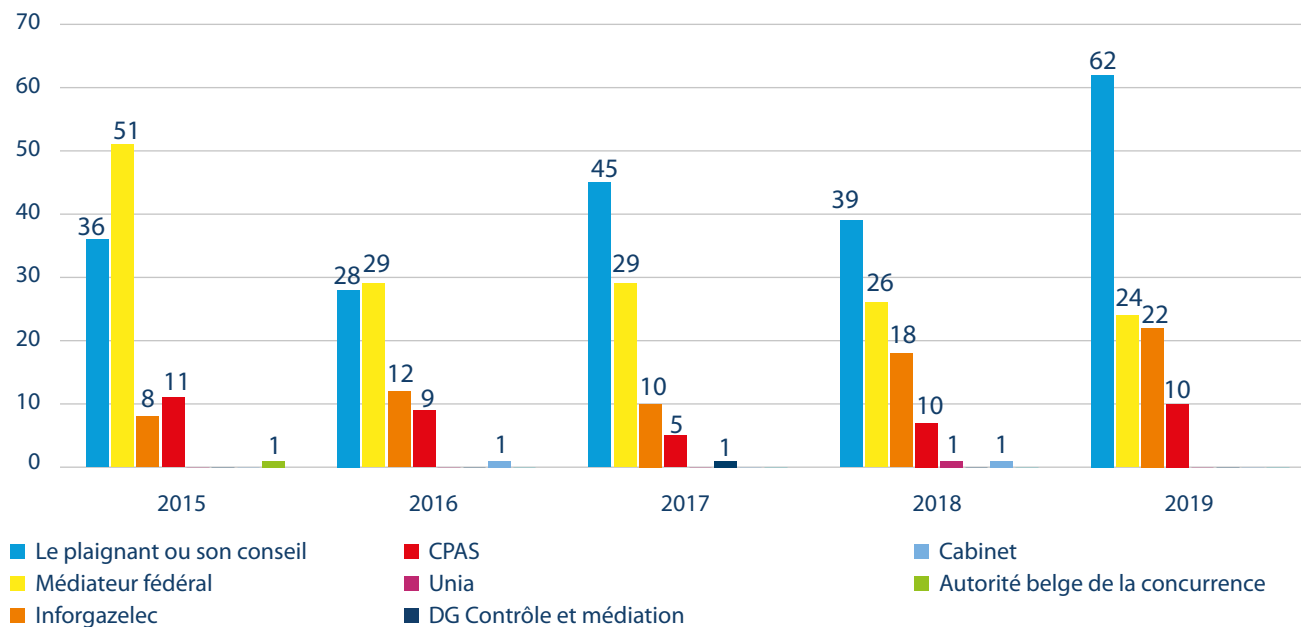
	2015	2016	2017	2018	2019
Sibelga	1	1	3	5	1
BRUGEL		1	4	1	1
Lampiris		1	2		1
Luminus				1	
Octa + Energie			2		

Source : BRUGEL

Le nombre de plaintes en réexamen des décisions de BRUGEL a diminué d'une manière significative. Ceci est essentiellement dû à la modification législative de l'ordonnance opérée en 2018, qui a habilité le Service pour traiter des droits civils également.

3.3 Origine des plaintes

Figure 4 : Origine des plaintes - évolution de 2015 à 2019



Certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

Source : BRUGEL

On observe une forte augmentation du nombre de plaintes introduites par le plaignant ou son conseil par rapport à l'année 2018. Il est également intéressant de souligner que le nombre de plaintes transférées par le Médiateur fédéral a diminué de moitié entre 2015 et 2019. Cette diminution interpelle fortement le Service. L'examen des nombres des plaintes révèle également une légère augmentation des nombres des plaintes déposées par les intermédiaires, tels qu'Inforgazelec ou les CPAS.



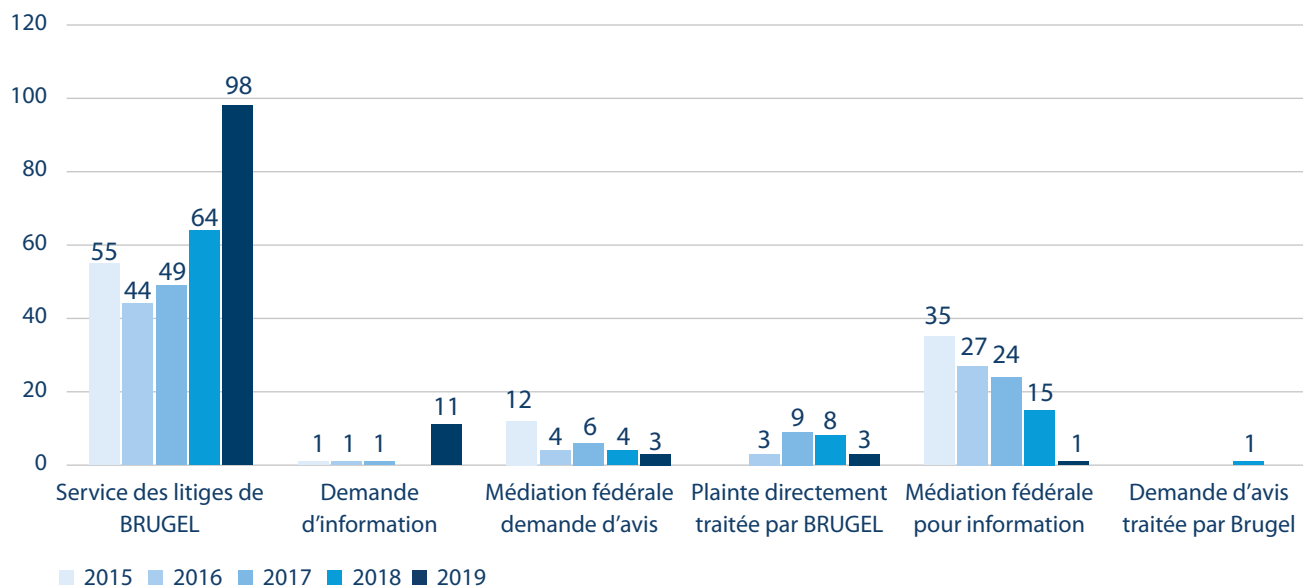
3.4 Répartition des plaintes en fonction du type de procédure

Une plainte introduite peut être traitée selon les procédures suivantes :

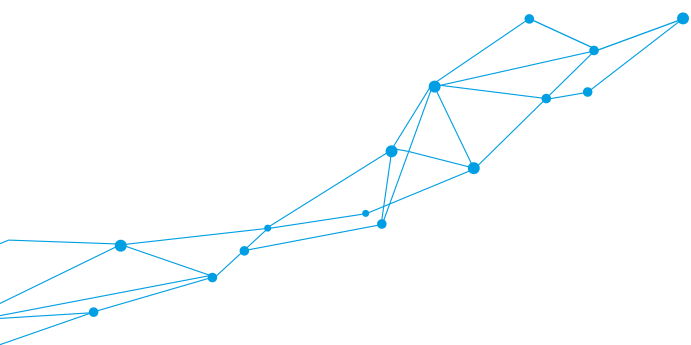
- Plaintes relevant a priori du service des Litiges ;
- Plaintes relevant de la compétence de BRUGEL ;
- Information du SME quant à une plainte relative aux compétences régionales faisant l'objet d'une médiation ;
- Demande du SME pour la remise d'un avis dans le cadre d'une médiation ou pour une intervention après l'échec d'une médiation ;
- Plaintes qui, après examen, se révèlent être une demande d'information.

Il ressort de l'examen de ces chiffres que le nombre des plaintes traitées par le Service a connu une augmentation de 44 % entre 2015 et 2019. Par contre, il est interpellant de voir que la collaboration entre le Service de médiation et le Service des litiges a nettement diminué.

Figure 5 : Répartition des plaintes en fonction du type de procédure – évolution de 2015 à 2019

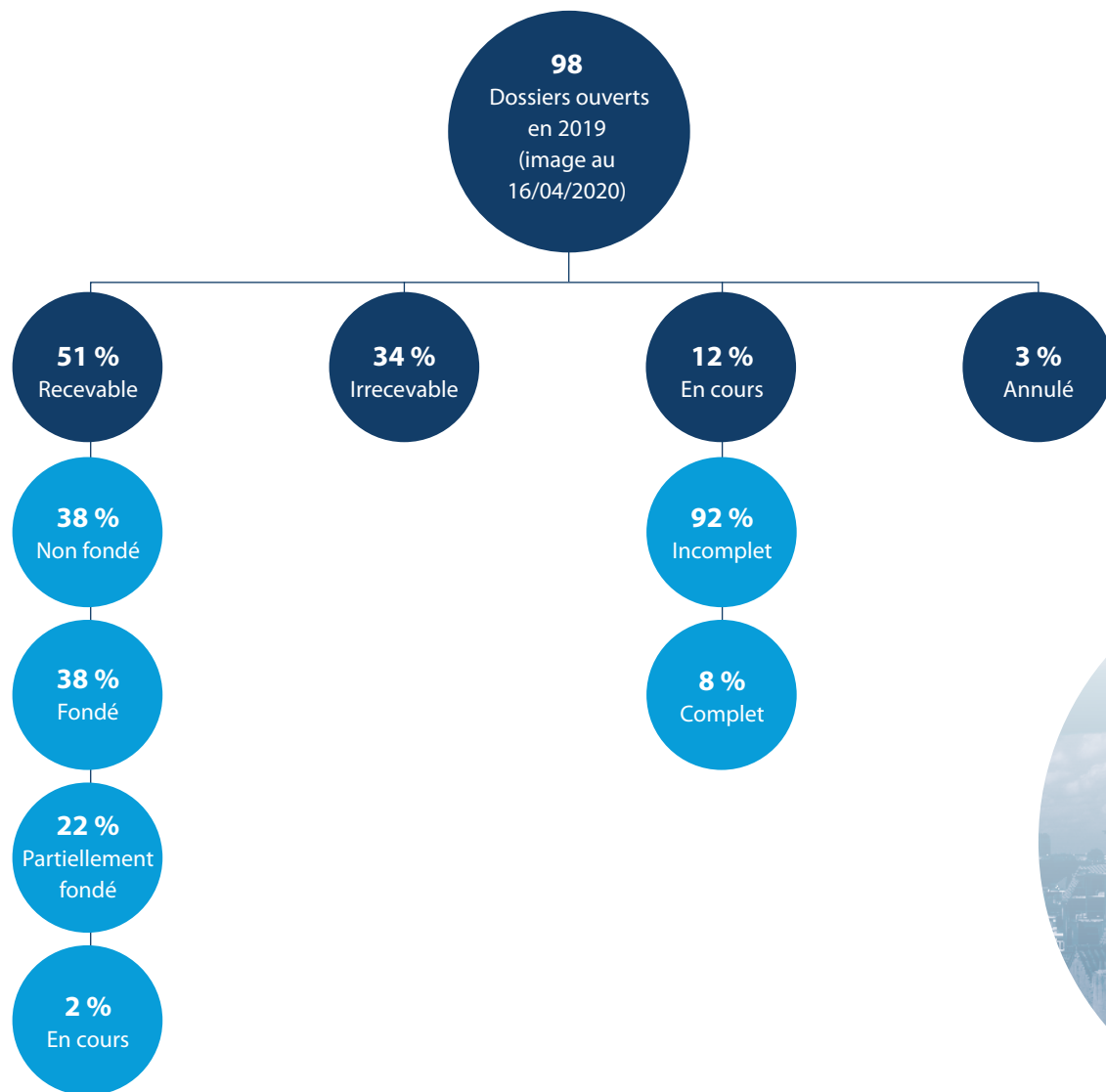


Source : BRUGEL



3.5 Statut des plaintes

Figure 6 : Statut des plaintes de 2019 (image au 16/04/2020)



La moitié des plaintes introduites en 2019 a fait l'objet de poursuites. 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 ou l'Inspection économique pour traitement.

Parmi les plaintes recevables, il est intéressant de souligner que presque 60 % des plaintes sont fondées ou partiellement fondées. Les décisions prises sont assez variées, et 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.



Source : BRUGEL

3.6 Délais de traitement des plaintes

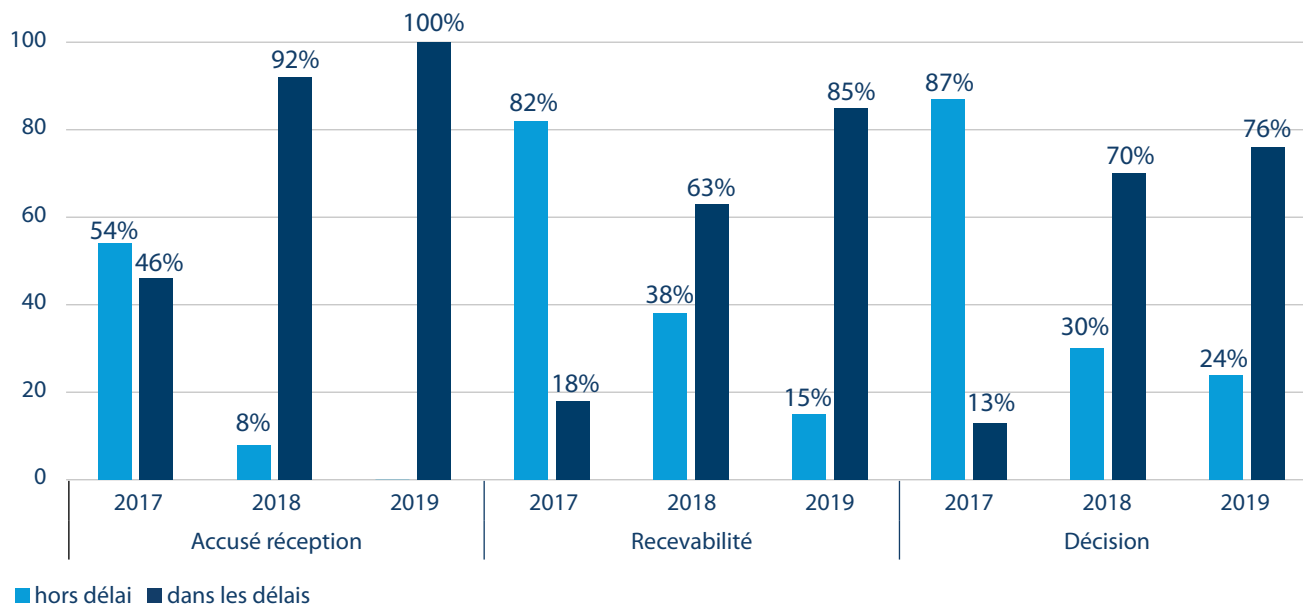
Le règlement d'ordre intérieur (ROI) de BRUGEL prévoit une procédure en deux étapes pour le traitement des plaintes :

- 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.

Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2017 à 2019



Cette figure illustre une belle évolution dans les délais de traitement des plaintes par le Service. Cette évolution est due notamment à une réorganisation interne et à la mise en place des outils de suivi des délais. Ainsi, par rapport aux années qui précèdent :

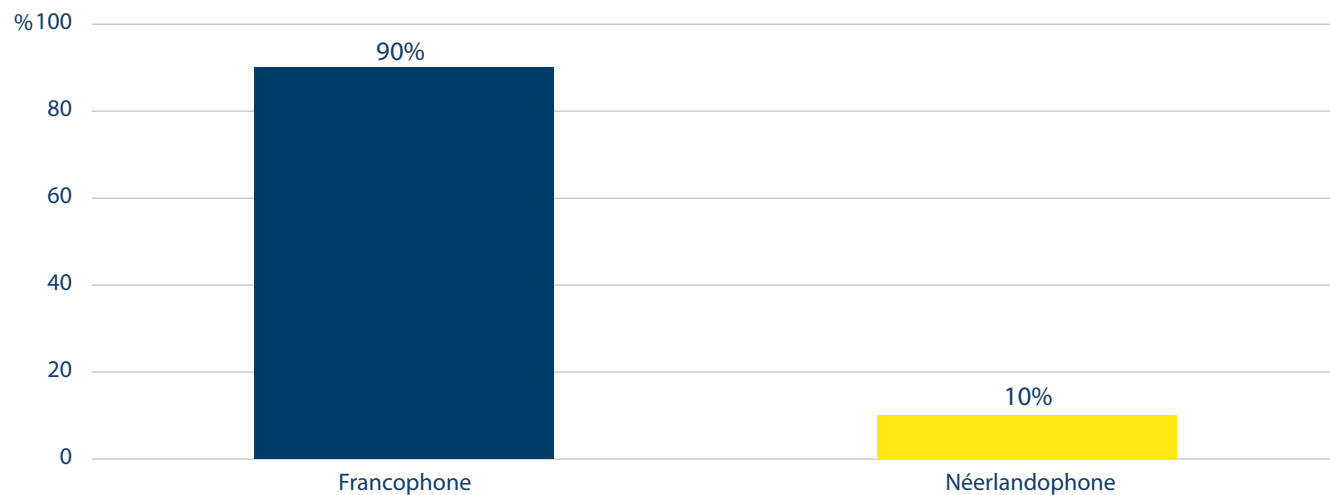
- dans 100 % des plaintes, l'accusé de réception a été envoyé dans les délais, alors que pour l'année 2017 ce pourcentage était de 46 % ;
- pour les décisions de recevabilité, une évolution est aussi enregistrée : le pourcentage des dossiers traités dans les délais est passé de 19 % à 85 % ;

- le pourcentage des dossiers traités dans les délais a atteint les 76 %.

Néanmoins, le Service mettra tout en œuvre afin de raccourcir davantage les délais de traitement, et ce dans un souci maximal de protection des consommateurs. L'année 2019 a été une année particulière où le Service a travaillé en sous-effectif. Néanmoins, l'engagement des nouveaux assistants devrait contribuer à cet objectif.

3.7 Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique

Figure 8 : Rôle linguistique des plaintes en 2019



Source : BRUGEL

Il ressort de l'examen de cette figure que la grande majorité des plaintes sont introduites en français.

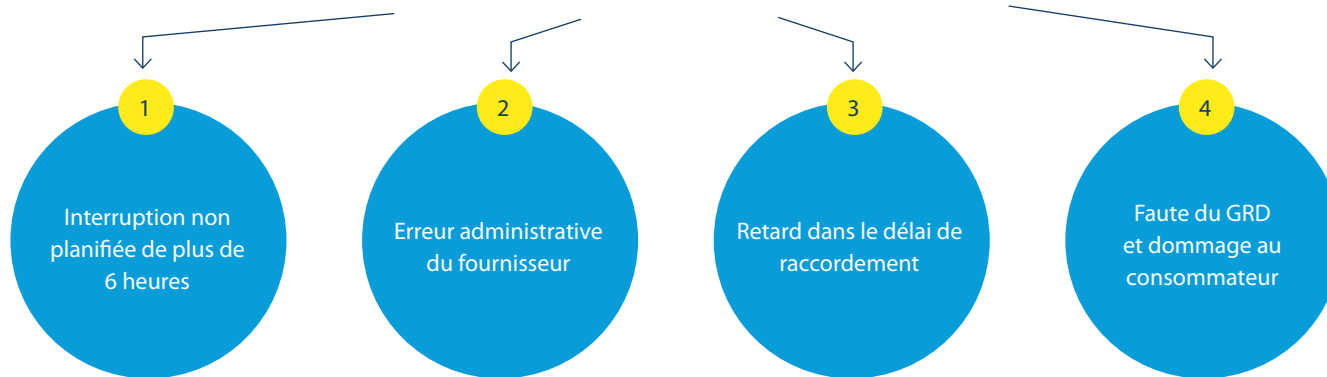




4 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements

4.1 Indemnisation d'un consommateur victime

Le consommateur peut déposer une plainte pour refus d'indemnisation auprès du Service dans 4 hypothèses⁵ :



Le traitement des plaintes par le Service lui a permis de constater des problèmes dans chacune de ces 4 hypothèses d'indemnisation :

- 1) L'interruption d'énergie non planifiée de plus de 6 heures entraîne un droit d'être indemnisé et aucune preuve ne doit être apportée par le plaignant. Le Service a, néanmoins, été confronté à un cas où le GRD, refusant initialement une indemnisation au plaignant, a été contraint d'en verser une dès lors que l'interruption a duré, après vérification, plus de 6 heures :

Extrait de la décision du Service du 11 septembre 2019

« Alors que dans sa décision du 26 mai 2019, Sibelga indique que l'interruption de fourniture a duré 2h29 (de 21h30 à 23h59), l'application PBT reprend une interruption du 16 mai 2019 à 17h19 au lendemain, le 17 mai 2019, à 10h30 » ();

- 2) Plusieurs plaintes ont été déposées par le consommateur, victime d'une coupure des compteurs peu de temps après son emménagement, alors qu'il avait conclu ou pensait avoir conclu un contrat d'énergie avec un fournisseur. Dans certains cas, une erreur administrative du fournisseur a été détectée :

Extrait d'un mail d'un fournisseur

« Je vous informe que le contrat de [...] a bien été souscrit via notre site [...] le 12 mars 2019 et a été abandonné suite à la mauvaise compréhension d'un de nos collaborateurs le 26 mars 2019. Nous tenons à vous confirmer qu'il s'agit d'une erreur de traitement et non d'une volonté de [...] de ne pas souscrire [...] »;

⁵ Le régime d'indemnisation est visé aux Chapitres VIIIbis de l'ordonnance électricité (articles 32bis à 32undecies) et de l'ordonnance gaz (articles 24bis à 24octies).

- 3) Le Service n'a accusé réception d'aucune plainte pour retard de raccordement. Le consommateur ne semble donc pas au courant de la possibilité, dans cette situation, de déposer une plainte auprès du GRD, ce qui étonne le Service dès lors que Sibelga recense un nombre important de retards de raccordement ;
- 4) Enfin, le consommateur éprouve des difficultés à démontrer l'existence d'une faute du GRD dès lors que celui-ci ne dispose pas de connaissances professionnelles ou techniques dans le secteur de l'énergie.

De son côté, le GRD considère souvent ne pas avoir commis de faute, excepté si l'interruption survient lorsqu'un technicien effectue des travaux dans la rue ou dans le bâtiment, et que la qualité de son réseau n'est pas infaillible :

Extrait d'un mail du GRD

« De tels défauts sont imprévisibles et ne sont pas du fait de Sibelga, et ce quelle que soit la qualité de notre réseau et de nos techniciens ».

Le GRD soulève aussi que le dommage subi par le consommateur doit être réparé par les compagnies d'assurance du ou des biens endommagés :

Extrait d'une plainte – commentaire du GRD

« Mais un appareil bien conçu doit pouvoir supporter sans dommage une interruption de courant. [...] Il est évident que ce n'est pas au gestionnaire de réseau à prendre en charge les dégâts occasionnés par ces perturbations. [...] Dès lors, nous vous conseillons d'exposer votre cas à votre assurance 'habitation' : votre police comprend probablement une clause d'actions d'électricité susceptible de s'appliquer ici ».

Le Service recommande, au vu des problèmes constatés, dans un objectif de protection du consommateur et de diminution des demandes d'indemnisation, les éléments suivants :

- *une meilleure diligence du GRD et des fournisseurs au niveau des informations transmises au consommateur et au Service ;*
- *une attitude proactive du fournisseur en cas de demande de contrat à la suite d'un emménagement et ce, dans l'objectif d'éviter une coupure des compteurs : revenir vers le consommateur en cas d'absence de certaines données, s'enquérir de savoir si une procédure Moza a été enclenchée... ;*
- *une motivation adéquate, transparente, avec des termes clairs et non équivoques, dans toutes les décisions émises par le GRD et les fournisseurs, notamment celles où le consommateur pointe une faute du GRD et l'existence d'un dommage.*

4.2 Consommation frauduleuse ou sans contrat

En Région de Bruxelles-Capitale, il existe **deux types de bris de scellés** ayant pour conséquence une **consommation frauduleuse** à charge de l'occupant connu, à savoir :

1. le bris de **scellés de Sibelga**⁶ où l'énergie est prélevée sans qu'il y ait un contrat de fourniture valide ;
2. le bris de **scellés d'état**⁷ ayant porté à l'intégrité physique du compteur (manipulation de l'instrument de comptage).

Ces consommations dites « frauduleuses » sont consacrées par les ordonnances électricité et gaz⁸ ainsi que par les Règlements techniques électricité et gaz⁹.

Le Service a constaté quelques disparités dans le traitement des dossiers « frauduleux » par Sibelga et ce, malgré les cadres légal et réglementaire qui encadrent la problématique des consommations frauduleuses. Elles sont reprises dans les points qui suivent.

4.2.1 Application du tarif « minoré » ou « usuel »

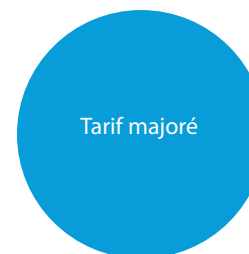
Il existe des tarifs distincts susceptibles de s'appliquer dans les cas de consommations frauduleuses :



Des règles spécifiques permettent de déterminer quel tarif doit en principe être appliqué à une situation déterminée en fonction de circonstances concrètes¹⁰.

Le tarif minoré correspond à 125 % du « prix maximum » approuvé par le régulateur fédéral. Il s'applique dans les circonstances suivantes : erreur ou dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution, démarches persistantes de l'utilisateur du réseau de distribution en vue de régulariser sa situation et, enfin, régularisation de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution de la situation dans les six mois à dater du début de la consommation.

Le tarif majoré correspond à 200 % du « prix maximum » approuvé par le régulateur fédéral. Il s'applique quand il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.



Le tarif par défaut correspond à 165 % du « prix maximum » et s'applique par défaut lorsque les circonstances ne correspondent ni à l'application du tarif minoré ni à l'application du tarif majoré.

Il est important de souligner que malgré son appellation, le « prix maximum » approuvé par le régulateur fédéral ne représente pas l'offre la plus onéreuse du marché. Pour le calculer, le régulateur fédéral prend en considération les produits les plus représentés au niveau de la population bruxelloise.

À noter également que l'application du tarif minoré n'est applicable que pour l'énergie prélevée sans contrat de fourniture. En effet, dès qu'il y a une atteinte à l'intégrité de l'instrument de comptage, cela entraîne l'application d'un tarif majoré et ce, malgré le fait qu'il peut y avoir des erreurs, dysfonctionnements administratifs commis par Sibelga



⁶ Par définition, le scellé de Sibelga est celui qui est apposé par Sibelga pour fermer le compteur.

⁷ Par définition, le scellé d'état correspond aux vises apposées par le fabricant du compteur pour protéger (le cadran de) l'instrument de mesure.

⁸ Art. 25sexies, §4, 3^{ème} alinéa 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 ») et l'article 20quater, §2, 3^{ème} alinéa de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance gaz »)

⁹ Art. 6, 210, 219 de l'arrêté du 23 mai de la Région de Bruxelles-Capitale arrêtant le Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « Règlement technique Electricité ») et art. 6, 168, 178 de l'arrêté du 23 mai 2014 de la Région de Bruxelles-Capitale arrêtant le Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « Règlement technique Gaz »).

¹⁰ Les différentes circonstances sont prévues à l'art 6, §2 du RT électricité et à l'art 9, §2, du RT gaz. Les tarifs applicables pour ces cas peuvent être consultés sur le site internet de Sibelga : <https://www.Sibelga.be/fr/publications/tarifs>.

ou le fournisseur d'énergie. Le Service relève que l'atteinte à l'intégrité du compteur est sévèrement punie bien qu'il s'agisse également d'une consommation frauduleuse comme la consommation sans contrat.

Le Service a constaté par le biais de certaines plaintes que Sibega n'appliquait pas spontanément le tarif « minoré », c'est-à-dire le tarif inférieur au tarif par défaut lorsque l'une des conditions prescrites par l'article 6, §2 du RT électricité et/ou son équivalent en gaz étaient remplies. Ceci peut s'expliquer par le fait que Sibelga considère souvent qu'aucune erreur, dysfonctionnement administratif ne lui est imputable. L'application du tarif inférieur n'est souvent appliquée qu'en cas de contestation argumentée/étouffée de l'occupant/plaignant.

Dans d'autres cas, Sibelga applique le tarif « usuel » alors que sur base des éléments du dossier le tarif par défaut aurait dû être appliqué. Le tarif usuel est un tarif semblable à celui qu'aurait appliqué un fournisseur commercial. Ce tarif ne comporte pas de pénalité spécifique comme c'est le cas pour les tarifs applicables dans les cas de consommations frauduleuses.

Extrait d'une plainte – commentaire du mandataire d'un plaignant qui demande au Service

« À titre subsidiaire, considérer à tous le moins l'usagère est victime non seulement des manquements professionnels du Grd et de la mauvaise foi du propriétaire, qu'à ce titre lui accorder à titre exceptionnel une diminution de la période de consommation à 2 années et ce au tarif minoré, sans frais de recherches. »

Extrait d'une décision du Service

« Bien que le Service estime que Sibelga aurait pu, en tant que bon gestionnaire du réseau de distribution, déceler la manipulation de l'instrument de comptage plus tôt, l'application d'un tarif inférieur au tarif majoré n'est pas autorisée par l'article 6, §2, 1^{er} alinéa du Règlement technique électricité. »





Il n'existe, à l'heure actuelle, aucun régime dérogatoire qui permettrait de s'écarter de l'application du tarif majoré pour les manipulations du compteur.

Recommandation

Le Service invite le GRD à être vigilant dans l'application des tarifs en tenant compte des circonstances particulières des cas. Les remises octroyées par le GRD ou toute dérogation aux tarifs appliqués doit respecter le cadre légal.

*Le Service recommande également l'instauration d'un **régime dérogatoire à l'application du tarif majoré** en cas de **manipulation du compteur pour pouvoir tenir compte des circonstances concrètes de chaque cas d'espèce**. L'un des cas qui pourraient par exemple bénéficier de ce régime dérogatoire serait celui de l'URD qui a emménagé dans les lieux après que le compteur a été manipulé et avant le constat du bris de scellés, et qui, en toute bonne foi, ignorait quelle était sa consommation « normale » au motif qu'il s'agissait de sa première occupation.*

4.2.2 Méthode d'estimation de la consommation en cas de manipulation du compteur

Il résulte de l'examen des plaintes que Sibelga appliquait souvent la méthode du percentile 80 ou se basait sur l'historique de consommation après la remise en état ou le remplacement du compteur manipulé pour estimer la consommation prélevée mais « non enregistrée ».

Bien que ces méthodes d'estimation soient prévues dans les Règlements techniques¹¹, le Service a remis en question le recours à ces méthodes lorsque la consommation estimée via l'une de ces méthodes ne reflétait pas la consommation « normale » de l'URD. En effet, l'utilisation des énergies peut varier en fonction du nombre de personnes composant le « ménage » de l'URD, de la présence continue de l'URD sur les lieux, des appareils électroménagers, de l'isolation du bâti, etc.

À titre illustratif, dans le cadre d'une plainte, le Service a constaté que Sibelga avait estimé la consommation prélevée, mais non enregistrée, du plaignant sur base de l'historique du point de fourniture après le remplacement du compteur manipulé. Or, le plaignant n'occupait plus le point de fourniture depuis 3 ans.

Par le biais de certaines plaintes, le Service a constaté que la consommation journalière estimée par Sibelga était supérieure à la consommation journalière moyenne calculée après le remplacement du compteur ayant fait l'objet de manipulation.

Le Service a également remarqué que Sibelga confirmait la consommation journalière estimée en comparant la consommation journalière moyenne calculée très souvent sur une période courte et hivernale.

Extrait d'une décision du Service

« [...] Sibelga a facturé au plaignant la consommation non mesurée relative à la période d'occupation du plaignant, soit du 21/05/2014 au 24/12/2017, Sibelga a calculé la consommation moyenne journalière du plaignant sur base de la méthode de percentile 80. Celle-ci a été estimée à 7,96 kWh/jour. Sibelga a pris en compte une période de consommation hivernale, soit du 26/12/2017 au 22/03/2018 comme période de référence pour comparer et « valider » l'estimation de la consommation du plaignant calculé sur base de la méthode précitée. [...] Sibelga a mentionné à InforGaz que : « cette méthode de facturation est à l'avantage du client – le plaignant – dans ce cas-ci : 7,96kWh/jour. En effet, l'estimation de la consommation après la remise en état de l'installation est de 12,03kWh/jour sur une période allant du 26 décembre 2017 au 22 mars 2018. »

Recommandation au gestionnaire du réseau de distribution

Dans la mesure du possible, il convient de se baser sur une consommation réelle et non exclusivement hivernale pour estimer le volume de l'énergie « frauduleusement » prélevée. Il est également demandé de ne pas recourir à l'estimation sur base de l'historique de consommation après le remplacement du compteur lorsque l'URD non enregistré n'occupe plus les lieux.

¹¹ Art. 6 §1 du Règlement technique électricité et son équivalent en gaz.

4.2.3 L'absence d'automatisme du scellement du compteur en cas de consommation hors contrat

Il découle des Règlements techniques électricité et gaz¹² que Sibelga doit procéder – « pour autant que l'accès lui soit laissé » - au scellement du compteur lorsqu'il constate un bris de scellés de Sibelga – consommation hors contrat d'énergie.

Les ordonnances électricité et gaz¹³ prévoient toutefois que le scellement du compteur soit différé au 41^{ème} jour à dater de la demande de régularisation lorsque Sibelga détecte la présence d'une personne sur place lors de la visite sur place.

Or, en pratique, le Service a constaté par le biais du traitement des plaintes que Sibelga ne scellait pas systématiquement le compteur en cas de consommation hors contrat, malgré l'absence de régularisation, et qu'elle différait le scellement du compteur de plusieurs semaines après le constat de bris de scellés, au-delà du délai prescrit par les ordonnances bruxelloises.

Extrait d'une plainte – justification de Sibelga

« Suite au relevé du 16/10/2018 et la détection de la consommation hors contrat, le service Validation nous a adressé une alerte. Ensuite, nous avons fait notre première visite enquête en date du 20/02/2019 afin de vérifier que la "consommation hors contrat" était bien

avérée et pour pouvoir ensuite déposer un formulaire de régularisation. Après cette visite, nous laissons l'opportunité à l'utilisateur du réseau de régulariser sa situation et il est d'ailleurs prévu dans ce sens de suspendre la fermeture et la procédure durant 30 jours. Ce qui nous mène déjà au 20/03/2019. Ensuite, nous avons eu deux visites "coupure" sans accès possible à l'immeuble le 25/04/2019 et le 8/5/2019. Pour l'accès, nous avons dû prendre un rendez-vous ; ce dernier a été fixé le 15/05/2019. Ce jour-là, le compteur a donc été scellé. »

En agissant de la sorte, Sibelga réclame à l'utilisateur « non enregistré » une consommation « frauduleuse » calculée sur une période plus longue, alors que cette période aurait pu être limitée. Un suivi plus assidu des cas de consommation hors contrat permet un retour plus rapide du client vers le marché et une livraison d'électricité au prix du marché.

Recommandation

Le Service recommande à Sibelga de procéder au scellement des compteurs au terme du délai de régularisation afin de ne pas laisser perdurer des situations où le client de bonne ou de mauvaise foi consomme de l'énergie sans disposer de contrat de fourniture.

12 Art. 210, §2 et §3, 1^{er} du Règlement technique électricité et son équivalent en gaz
13 Art. 25sexies, §4 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz

4.2.4 Limitation de la réclamation de la période de consommation « frauduleuse »

Le Service a constaté par le biais de plusieurs plaintes que lorsque le plaignant conteste le bien-fondé d'une facture « fraude » émise par Sibelga, il arrive que cette dernière limite sa réclamation pour « faire bref procès ».

Extrait d'une plainte portant sur une consommation hors contrat - justification de Sibelga sur la limitation de la réclamation de la période de consommation « frauduleuse »

« Concernant la base juridique pour la facturation d'une période de 6 ans, il n'y a pas de disposition légale. Cela résulte d'une décision de nos services. Sibelga pourrait réclamer le paiement de la totalité de la consommation non mesurée mais, comme déjà précédemment, nous nous limitons à demander le paiement d'une indemnité. Nos services ont dès lors décidé de limiter la période facturée à 6 ans ; ce procédé est en faveur de l'utilisateur du réseau de distribution. »

En réduisant de manière arbitraire et au cas par cas la consommation « frauduleuse » à charge de l'URD « non enregistré », Sibelga génère une discrimination de traitement entre les consommateurs.

Recommandation

Le Service recommande de revoir le cadre réglementaire en vue d'y insérer les hypothèses où une limitation de la période de consommation dite frauduleuse serait permise afin d'éviter toute discrimination de traitement entre les consommateurs bruxellois.

4.2.5 Répercussion de l'indemnité forfaitaire

Dans le cas d'une consommation « frauduleuse », Sibelga peut répercuter deux types d'indemnité forfaitaire à l'occupant des lieux. Elles sont intitulées comme suit :

- « forfait admin, visite, facturation » ;
- « forfait atteinte intégrité raccordement ».

Il ressort de l'examen d'une plainte que Sibelga a répercuté les frais administratifs et techniques intitulés « forfait atteinte intégrité raccordement » à au moins 2 occupants des lieux, soit un montant respectif de 681 euros hors TVA pour la même manipulation du compteur.

Extrait d'une décision du Service

« [...] le Service relève que Sibelga a facturé – sans faire de prorata – les frais relatifs au bris de scellés d'état, soit 681€ HTVA au plaignant ainsi qu'à l'ex-épouse du plaignant, utilisatrice du réseau de distribution pour la période du 03/04/2012 au 19/05/2014. Ces frais visés ci-dessus sont les frais administratifs et techniques du gestionnaire du réseau pour la remise pristin état voire le remplacement du compteur. Or, le Service constate que Sibelga a remplacé une seule fois le compteur. [...] Sibelga a précisé au Service à la suite de son interpellation que le compteur litigieux du plaignant n'avait pas fait l'objet de quelconques réparations antérieures. »

Le Service constate qu'en facturant ce forfait dans sa globalité à chaque occupant, Sibelga se voit rémunérer deux fois pour la même prestation.

En outre, dans le cadre d'une plainte, Sibelga a répercuté des frais « forfait admin, visite, facturation » en l'absence de rapport écrit du constat du bris de scellés.

Recommandations

Le Service considère que l'indemnité forfaitaire « forfait atteinte intégrité raccordement » doit être répercutée au prorata et non dans sa globalité aux différents occupants qui se sont succédé dans les lieux.

Le Service rappelle à Sibelga qu'il doit disposer d'un constat de bris de scellés avant de répercuter l'indemnité « forfait admin, visite, facturation » à l'occupant des lieux dans le cadre d'une consommation hors contrat.

4.2.6 Détection « tardive » de la consommation hors contrat ou de la manipulation du compteur

Dans plusieurs plaintes portant tant sur la consommation hors contrat que sur la manipulation du compteur, le Service a constaté que la consommation « frauduleuse » aurait pu être décelée plusieurs années plus tôt grâce aux relevés d'index physique.

En ce qui concerne la détection des manipulations du compteur, Sibelga se retranche sur le fait que les releveurs « classiques » ne sont pas « formés » et/ou « qualifiés » pour déceler une manipulation sur l'instrument de comptage.

Recommandation au gestionnaire du réseau de distribution

Pour pallier les manques de qualification des releveurs, le Service suggère à Sibelga d'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.

4.2.7 Facturation « tardive » de la consommation frauduleuse

Il ressort de l'analyse des plaintes que Sibelga facture souvent une consommation « frauduleuse » plusieurs mois après le constat de fraude.

Extrait d'une décision de Service

« Le 1^{er} mars 2018, soit presque 8 mois après que le plaignant a quitté le point de fourniture litigieux, Sibelga a dressé un rapport de constat d'anomalie actant le bris de scellés d'état ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur n°XXX. Ce n'est toutefois que le 12 septembre 2018 que Sibelga établit la facture n°XXXXX portant sur la consommation non mesurée relative à la période de consommation du 05/09/2011 au 12/09/2017. »

Sibelga justifie cette facturation « tardive » au motif qu'il doit disposer d'une période de référence suffisante après la remise en état ou le remplacement du compteur pour estimer la consommation non mesurée.

Cet argumentaire est difficilement acceptable pour la consommation hors contrat dans la mesure où Sibelga ne doit procéder à aucune estimation.

Extrait d'une réponse de Sibelga concernant la tardiveté de la facturation

« Concernant le délai de quatre mois écoulés entre le constat de la consommation hors contrat et la première visite d'enquête, il est vrai que cela a mis plus de temps que d'ordinaire, notamment entre la détection de la " consommation hors contrat " et notre première visite d'enquête du 20/02/2019. Cela est dû à une surcharge de travail au sein du service concerné lors de cette période. »

Une facturation « tardive » réduit les chances de l'URD à qui la consommation « frauduleuse » est réclamée de se retourner contre le véritable auteur du bris de scellés de Sibelga ou d'état.

Recommandation

Le Service est d'avis que la facture pour « fraude » en cas de consommation hors contrat doit être établie dans les 6 semaines à dater du constat de fraude (parallèlement au délai imparti pour établir un décompte de clôture prescrit par les ordonnances électricité et gaz).



4.2.8 Imputabilité de la fraude

La majorité des plaignants soulèvent le fait qu'ils ne sont pas responsables du bris de scellés de Sibelga ayant entraîné la consommation hors contrat ou du bris de scellés d'état ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur.

Extrait d'une plainte introduite par Infor Gaz Elec

« Monsieur X demande donc que Sibelga annule la facture car il n'y a aucun élément qui permette de dire que c'est bien le compteur de Monsieur X ni qu'il aurait manipulé son compteur puisque le constat date de 7 mois après son départ. »

Toutefois, le Service ne se prononce pas sur l'imputabilité de la fraude aux plaignants car il n'est pas compétent pour trancher sur une question relevant du pénal.

Le cadre réglementaire actuel ne permet en principe pas au Service de s'écarter de l'application « automatique » du tarif majoré dès qu'une atteinte à l'intégrité physique du compteur est constatée par Sibelga.

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. 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 ;
- régulariser sa situation endéans les 40 jours calendrier à dater de la première visite de Sibelga ;
- 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.

4.3 Les pratiques douteuses des fournisseurs d'énergie

Le législateur bruxellois a mis en place une série d'obligations de service public (ci-après « OSP ») relatives aux fournitures d'électricité et de gaz à charge des fournisseurs d'énergie en vue de la réalisation d'objectifs d'intérêt économique général¹⁴. Par obligations de service public, il faut entendre les obligations que, si les fournisseurs d'énergie considéraient leur propre intérêt commercial, ils n'assureraient pas dans la même mesure ni dans les mêmes conditions. Il est en de même pour le gestionnaire du réseau de distribution.

À titre illustratif, les exemples suivants peuvent être cités : obligation de faire offre, garantie d'une alimentation minimale ininterrompue d'électricité et de gaz pour la consommation du ménage à des conditions non discriminatoires, plafonnement des frais administratifs et de recouvrement, interdiction de coupure des énergies sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans l'autorisation du juge de paix, interdiction de coupure en période hivernale, etc.

Dans le cadre du traitement des plaintes et des demandes d'information, le Service a constaté que plusieurs fournisseurs d'énergie ne se conformaient pas aux OSP auxquelles ils sont soumis, soit par méconnaissance de la législation bruxelloise en vigueur, soit en raison d'une interprétation « erronée » de certaines dispositions des ordonnances précitées. Ces dysfonctionnements sont exposés dans les points qui suivent.

4.3.1 Refus de faire offre de contrat de fourniture d'énergie

Le fournisseur d'énergie est tenu de faire offre de contrat de fourniture à tout client qui le lui demande dans un délai de 10 jours ouvrables¹⁵. Néanmoins, ce dernier a la possibilité de refuser de faire offre, **par écrit**, à son client ou à un ancien client qui n'a pas apuré entièrement sa dette tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu. Le Service a constaté trois types de pratiques appliquées par certains fournisseurs pour échapper à leurs obligations :

- Le refus de faire offre aux clients résidentiels ayant fait l'objet d'une fin de contrat par leur fournisseur précédent

Certains fournisseurs utilisent le MIG pour pouvoir détecter les potentiels clients « mauvais payeurs ». Le Service peut citer l'exemple du scénario « fin de contrat ». Lorsque certains fournisseurs apprennent que le client se trouve dans ce scénario, ils trouvent des moyens pour ne pas donner suite à leur demande de contrat, car ils supposent que le potentiel client présente plusieurs impayés chez son ancien fournisseur d'énergie.

Néanmoins, il convient de relativiser. Toute erreur n'est pas intentionnelle et il est vrai que le fournisseur d'énergie n'est pas d'office informé qu'un scénario « fin de contrat » est en cours.

Extrait d'une position d'un fournisseur d'énergie obtenue dans le cadre d'une plainte

« Comme indiqué, ces renseignements n'ont pas été portés à notre connaissance à l'inscription. Bien qu'il ne s'agit d'une impérative dans le chef du client, il convient de souligner que la gestion du dossier de Monsieur aurait été autre si ces informations nous avaient été communiquées dès le départ. Les différents éléments soulevés ainsi que les complications rencontrées relèvent d'une erreur humaine. Fort heureusement, nous constatons que les compteurs de Monsieur sont toujours ouverts et que sa demande de contrat a à ce jour pu être finalisée. »

Il ressort néanmoins de l'analyse des plaintes que les fournisseurs étaient bien souvent au courant du motif du rejet.

Recommandation

Le Service recommande au fournisseur d'énergie de solliciter « immédiatement » à Sibelga le motif du rejet d'une demande de reprise de point de fourniture afin d'assurer un suivi correct de la demande d'inscription / de faire offre du consommateur/potentiel client en introduisant le bon scénario.

¹⁴ Les OSP sont consacrées par le chapitre IVbis 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 ») et le chapitre Vbis de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance gaz »).

¹⁵ Art. 25ter de l'ordonnance électricité et art. 20bis de l'ordonnance gaz.

- Non-respect du délai de 10 jours pour faire offre ou divulgation d'informations trompeuses au client

Tous les fournisseurs d'énergie ne respectent pas leur obligation de faire offre ou de refuser de faire offre par écrit dans le délai des dix jours ouvrables à dater de la demande de contrat tel que prescrit par les ordonnances électricité et gaz.

Le Service a relevé que certains fournisseurs avisaient dans certains cas le consommateur que ses services étaient dans l'impossibilité de le fournir comme client en raison d'un « blocage / rejet » de Sibelga et orientaient, par conséquent, le consommateur vers un autre fournisseur d'énergie. Ces communications se faisaient en grande majorité hors délai (c'est-à-dire au-delà du délai prescrit précité). Dans d'autres cas, ils n'avaient pas le consommateur de l'annulation « unilatérale » de l'absence de suivi de sa demande de contrat. En agissant de la sorte, ces fournisseurs transgressaient les ordonnances électricité et gaz et créaient ainsi une situation « préjudiciable » pour le consommateur en ce que les compteurs de ce dernier pouvaient être fermés « à tout moment » en l'absence de contrat.

Extrait d'une plainte – commentaire du mandataire d'un plaignant

Le fournisseur d'énergie « aurait dû clairement refuser de faire offre, et dans les délais requis, de sorte à permettre une compréhension de la situation. Or, le plus souvent les usagers ne comprennent pas les demandes du fournisseur et pensent que l'exécution du contrat est en cours. C'est ce que – le plaignant – a considéré à tort ne réagissant pas au courrier de Sibelga et considérant que la situation était réglée puisqu'il avait accepté le contrat de fourniture. Il s'inquiétait de ne pas recevoir de facture à son nom durant ce temps, sans que le fournisseur ne lui donne les informations justes et correctes. »

Recommandation

Le Service recommande aux fournisseurs de faire offre claire dans les 10 jours après la demande. Par ailleurs, toute demande d'information complémentaire du fournisseur doit être pertinente et poursuivre un objectif justifié. L'information fournie au client doit être transparente et vraie.

- Refus de faire une offre résidentielle à une association de copropriétaires

BRUGEL a émis un avis le 5 juin 2015 portant la référence « 205 » relatif aux obligations de service public des fournisseurs d'énergie dans le cadre des contrats conclus par les syndicats d'immeubles pour la fourniture d'électricité et de gaz aux immeubles résidentiels dont le respect des lignes directrices est assuré par le Service des litiges dans le cadre de la gestion des plaintes qui lui sont soumises.

Cet avis stipule notamment en son point 3.1.1 que : « [...] les fournisseurs ne peuvent conclure de contrats professionnels de fourniture d'électricité avec les syndicats d'immeubles pour les parties privatives des immeubles des clients résidentiels » étant donné que l'usage de l'énergie fournie n'est pas professionnel mais résidentiel.

Or, dans le cadre d'une plainte introduite en 2019, et malgré l'avis précité, un fournisseur d'énergie a refusé de faire une offre résidentielle à une association de copropriétaires en ces termes : le fournisseur A « n'accepte les copropriétés qu'en contrat professionnel ».

Extrait de la position du fournisseur A à la suite de l'interpellation du Service

« Monsieur [...] appelle le service client – du fournisseur d'énergie Y - et demande qu'on lui confirme par courrier "qu'on refuse d'inscrire une propriété de logement autrement que dans un contrat professionnel" sans spécifier la chaudière commune. C'est la raison pour laquelle nous écrivons qu'en principe, les clients ayant un statut de "copropriété" sont soumis à un régime professionnel puisqu'en général, ces contrats ne sont destinés qu'à assurer la fourniture des parties communes de l'immeuble. La portée de notre courrier était d'ordre général et ne constitue qu'une réponse de principe. »

Recommandation

Le Service invite le fournisseur d'énergie à s'enquérir auprès de son potentiel client sur la finalité de l'utilisation des énergies (résidentielles ou professionnelles).

4.3.2 Conditionnement de l'obligation de faire offre par la remise de la dernière facture de régularisation (document qui reprend les consommations réelles de l'année écoulée) en vue de calculer le montant de la caution

Le fournisseur d'énergie ne peut réclamer une caution que si la demande de faire offre émane d'un client ou d'un 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 conclu¹⁶.

Le Service a constaté dans le cadre d'une plainte déposée par une association de copropriétaire (ci-après « ACP ») que le fournisseur d'énergie avait demandé à cette ACP de lui transmettre une copie de sa dernière facture de régularisation afin de calculer la caution équivalente à 3 mois de consommation sous peine d'annuler son inscription.

Or, cette ACP n'était pas une cliente ou une ancienne cliente de ce fournisseur. Ce fournisseur n'était, dès lors, pas en droit de réclamer une telle caution à cette ACP et ne pouvait conditionner son obligation de faire offre par la remise d'une copie de la facture de régularisation.

Extrait d'un échange de correspondance entre le fournisseur d'énergie et son client (plaignant)

« Votre solvabilité peut-elle être garantie ?

Sur base d'une analyse approfondie de vos données et conformément à nos conditions générales de vente, nous pouvons vous accueillir en tant que client moyennant le paiement d'une garantie bancaire correspondant à 3 mois de consommation d'énergie.

Afin de calculer le montant de cette garantie, pourriez-vous nous faire parvenir une copie de votre dernière facture de régularisation, soit le document qui reprend vos consommations réelles de l'année écoulée ?

En l'absence de réponse de votre part, nous nous réservons le droit d'annuler votre inscription. »

Recommandation

Le Service rappelle aux fournisseurs d'énergie qu'ils ne peuvent réclamer de caution qu'à une certaine catégorie de consommateurs et qu'ils ne peuvent conditionner leur obligation de faire offre par la remise d'une copie de la facture de régularisation du potentiel client en vue de calculer la caution.

¹⁶ Art. 25ter, 2^{ème} al. de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

4.3.3 Coupure des énergies sans l'autorisation du juge de paix

En Région de Bruxelles-Capitale, aucune coupure d'électricité et de gaz alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix conformément aux ordonnances électricité et gaz¹⁷. La protection doit être accordée lorsque la personne prouve, par toute voie de droit, que l'énergie a été consommée pour sa résidence principale ou pour une utilisation principalement domestique. Il ne conditionne pas l'octroi de la protection à l'inscription dans le Registre national. Le Service a constaté des manquements dans les situations exposées ci-après.

- Coupure à la suite d'un défaut de paiement

Le Service a constaté que certains fournisseurs demandaient la fermeture des compteurs sans l'autorisation du juge de paix via le scénario « MOZA » (abréviation de « Move Out Zonder Afspraak » – fermeture sans rendez-vous) à la suite du défaut « persistant » de leur client.

Extrait d'une position d'un fournisseur d'énergie communiquée au Service :

« En l'absence de toute réaction du client et de ses paiements, nos services ont tenu à s'assurer du caractère authentique et confirmé des contrats établis en invitant le gestionnaire de réseau du point de fourniture à procéder à une vérification de l'occupation effective des lieux par la plaignante.

Conformément aux impératifs du Code civil, cette démarche a été exécutée en raison d'un doute réel quant à l'authenticité et à la validité des contrats, et par conséquent en toute bonne foi (art. 1134 C. civ.) »

Recommandation

Le Service 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.

¹⁷ Art. 25sexies, §4 de l'ordonnance électricité et art. 20quater de l'ordonnance gaz.

- 
- Changement erroné du fournisseur – absence de suivi pour la reprise du client aux conditions initiales du contrat

Le Service a constaté que le fournisseur d'énergie initial (fournisseur « kidnappé ») tout comme le fournisseur d'énergie à l'origine du changement de fournisseur non souhaité (fournisseur « kidnappeur ») ne font pas automatiquement le nécessaire pour remettre la situation contractuelle du consommateur en *pristin* état par le biais du scénario « Mystery switch après date effective¹⁸ ». Ainsi, le consommateur perd bien souvent le bénéfice de son contrat d'énergie initial souscrit auprès de son fournisseur d'énergie commercial de son choix (fournisseur initial) et ses compteurs peuvent, ainsi, faire l'objet d'une coupure en l'absence de contrat valide.

En effet, dans le cadre de la procédure « Mystery switch après date effective », le fournisseur d'énergie « kidnappé » dispose d'un délai de 30 jours calendrier pour réagir au mystery switch initié par le fournisseur « kidnappeur ». A défaut de réaction du fournisseur « kidnappé » endéans ce délai, le fournisseur « kidnappeur » reprendra le point de fourniture à son nom et initiera une procédure « MOZA » en vue de sceller le(s) compteur(s) en l'absence de contrat d'énergie valide.

Extrait d'une décision du Service

« Dans le cas d'espèce, le fournisseur A était le fournisseur d'énergie de la plaignante avant la reprise erronée du point de fourniture par le fournisseur B et est – de facto – le fournisseur "kidnappé". Ce dernier n'a pas réagi à la procédure "mystery switch" initiée par le fournisseur B (fournisseur "kidnappeur") endéans les 30 jours calendrier tel que prescrit dans la section 1.2.5 précitée (scénario 03b du UMIG Partie II A). Par conséquent, cette procédure a été abandonnée ; le changement de fournisseur après "mystery switch" ne pouvait en effet s'opérer qu'à la demande du fournisseur "kidnappé". »

Recommandation

Le Service recommande aux fournisseurs d'énergie de répondre à tous les scénarios du marché pour lesquels ils sont sollicités et ce, afin de garantir un haut de niveau de protection du consommateur.

¹⁸ La procédure « Mystery switch » tend à informer le fournisseur « kidnappé » sur le fait que le point de fourniture de son client a été repris par erreur et que ce dernier peut, par conséquent, le reprendre s'il se manifeste auprès du gestionnaire du réseau de distribution. Cette procédure peut être actionnée par le fournisseur « kidnappé » ou par le fournisseur « kidnappeur » (fournisseur ayant repris par erreur le point de fourniture).

4.3.4 Conditionnement du retrait du limiteur de puissance par le paiement intégral de la dette

En Région de Bruxelles-Capitale, tout client résidentiel (le « ménage ») peut demander à son fournisseur d'énergie de procéder au retrait du limiteur de puissance dès qu'il a apuré sa dette d'électricité ou qu'il a payé la moitié de la dette en respectant un plan d'apurement¹⁹. Certaines plaintes ont révélé au Service que certains fournisseurs conditionnaient illégalement le retrait du limiteur de puissance au paiement de l'intégralité de la dette énergie (électricité + gaz) et/ou au paiement du « service » fourni par ce fournisseur d'énergie.

Extrait d'une contestation d'un consommateur bruxellois

« J'appelle donc à nouveau le fournisseur qui chose qui n'avait jamais été évoquée avant dans nos échanges, me fait savoir qu'ils ne demanderont la levée du limiteur qu'à condition que nous nous acquittions d'une dette pour un service qui n'est pas en lien avec une fourniture d'énergie puisqu'il s'agit de ce qu'ils appellent un service confort (sorte de dépannage) [...] Dans quelle mesure un fournisseur d'énergie peut-il exiger un règlement de dette pour enlever un limiteur sachant qu'il ne s'agit pas d'une dette "énergie". »

Recommandations

Le Service rappelle aux fournisseurs d'énergie qu'ils ne peuvent imposer à leur clientèle de payer plus que la moitié de la dette d'électricité en vue de demander le retrait du limiteur de puissance à Sibelga.

¹⁹ Art. 25sexies, §6 de l'ordonnance électricité.

4.3.5 Réclamation des intérêts après l'apurement de la dette auprès du fournisseur d'énergie

Il ressort de l'examen d'une plainte qu'une étude d'huissier a réclamé des intérêts à un consommateur bruxellois après que ce dernier ait « perdu » son statut de client protégé à la suite de l'apurement de sa dette d'énergie auprès de son fournisseur d'énergie.

Extrait d'une plainte – argumentaire du mandataire du plaignant

« L'esprit de la Directive - (2009/72/CE) - et des Ordonnances est donc de protéger les consommateurs les plus vulnérables. Or si la demande de paiement d'intérêts moratoires du fournisseur d'énergie A est rencontrée, cela voudrait dire que le statut de client protégé provoque un endettement tel que les clients qui ont remboursé leur dette en principal se voient plongés dans un endettement plus grand du jour au lendemain dès que ce principal est remboursé, puisqu'ils perdent alors leur statut de client protégé qui leur permet de bénéficier du tarif social pour rembourser la dette au fournisseur. »

Le cadre légal actuel en Région de Bruxelles-Capitale²⁰ prévoit que des montants correspondants à des intérêts peuvent figurer dans un plan d'apurement pour autant qu'ils aient été contractuellement fixés.

Dans cette hypothèse, les intérêts doivent être prévus dans le montant échelonné, de sorte qu'une fois le plan d'apurement apuré, aucun frais ou intérêt complémentaire ne peut plus être réclamé au consommateur.

De plus, dans le cas de figure de l'octroi d'un plan de paiement dans le cadre de l'octroi du statut de client protégé, les intérêts pouvant figurer dans le plan d'apurement ne peuvent porter que sur la période antérieure à l'octroi du statut de client protégé. Il est dès lors exclu que les intérêts soient comptabilisés pour la période de protection, période durant laquelle le client protégé est censé pouvoir se rétablir dans une situation financière stable.

Recommandation

Le Service souligne qu'il relève de la responsabilité du fournisseur d'énergie de fournir à son client une situation de compte claire, précise et figée au moment de la conclusion d'un plan d'apurement ou de l'octroi du statut de client protégé. Aucun renvoi ne peut être effectué vers un huissier ou un avocat mandaté d'un client qui souhaite obtenir des informations sur un plan de paiement ou les montants des dettes.

²⁰ Art. 25sexies, §1 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

4.3.6 Absence/tardiveté de transmission des informations relatives au contrat d'énergie

Les ordonnances électricité et gaz²¹ imposent aux fournisseurs d'énergie et intermédiaires de fournir toutes les données pertinentes de leur dossier (consommations, données personnelles) et de garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges.

Le Service a relevé que certains fournisseurs d'énergie ne garantissaient pas un haut niveau de protection du consommateur en ce qu'ils transmettaient souvent une copie du contrat d'énergie ou les données personnelles du dossier qu'après insistance du consommateur.

À titre illustratif, dans le cadre d'une plainte, le plaignant a demandé au fournisseur d'énergie une copie de l'enregistrement audio pris en considération comme la signature du client à la suite d'une contestation sur la nature du contrat d'énergie sollicité. Le fournisseur d'énergie n'a toutefois réservé aucune suite à la requête du plaignant. Or, il était mentionné sur les contrats d'énergies que l'enregistrement audio équivalait à un accord exprès (signature client) était mis à la disposition du client.

Recommandation

Le Service rappelle aux fournisseurs d'énergies que ces derniers sont tenus de garantir un niveau élevé de protection à leurs clients.

21 Art. 25^{duodecies}, 1^{er} al., 2^e et 2^{ème} al. de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

4.4 Plaintes relatives aux primes « énergie »

Chaque Bruxellois qui n'a pas obtenu satisfaction pour l'obtention de sa prime énergie auprès de Bruxelles Environnement peut introduire une plainte auprès du Service.

Certaines plaintes portaient sur les décisions de refus de Bruxelles Environnement d'octroyer les primes énergies pour introduction tardive de la demande ou pour absence de réaction suite à des demandes d'informations complémentaires.

Le Service souligne que les conditions générales énergie constituent le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finals. Par conséquent, le non-respect des conditions générales, à savoir : « non-respect du délai d'introduction de la demande de prime » ou « non-réception du complément d'information dans le délai prescrit » entraîne une décision défavorable du Service.

4.5 Plaintes relatives à l'énergie renouvelable

Le Service des litiges est compétent pour traiter toutes les plaintes ayant trait aux activités de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité verte. Ces plaintes ont eu notamment trait à la fin de compensation du tarif du réseau de distribution et à l'éligibilité des installations pour bénéficier de certificats verts.





5 Conclusion

L'année 2019 fut fructueuse pour le Service en ce qu'il a relevé plusieurs défis, notamment en ce qui concerne :

- l'identification des pratiques douteuses et leur cessation dans les plaintes qui lui ont été soumises ;
- la quantité d'intervention dans les situations d'urgence pour protéger les consommateurs bruxellois des coupures injustifiées ;
- l'accompagnement des consommateurs pour toute question relative au marché de l'énergie, que cela soit en phase pré conflictuelle ou conflictuelle ;
- la conscientisation des décideurs publics de certaines pratiques récurrentes ;
- les délais de traitement des plaintes.

Néanmoins, en tant que Service extrajudiciaire des litiges présent en Région de Bruxelles-Capitale, sa notoriété doit être améliorée. Il offre un droit de recours gratuit et rapide à tout consommateur d'énergie bruxellois qui doit connaître son existence et y recourir en cas de problème. Cette action est nécessaire pour lutter contre le non-recours au droit pour la population la plus fragilisée.

La collaboration avec les juges de paix et les associations de protection des consommateurs doit être également élargie. Ce rapprochement est essentiel pour une approche transversale de traitement des problématiques liées au marché de l'énergie et ce, toujours au profit des citoyens.

Éditeurs responsables

T. Georjgin - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation

www.inextremis.be

Photos

adobe.stock.com - BRUGEL

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