



**brugel**

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES  
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

## CAHIER THÉMATIQUE 02

RAPPORT ANNUEL

DU SERVICE DES LITIGES DE BRUGEL



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>Enseignements et perspectives</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Missions du Service</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Notre activité en chiffre</b>	<b>6</b>
	3.1. Répartition des plaintes par catégorie	6
	3.2. Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause	9
	3.3. Origine des plaintes	10
	3.4. Répartition des plaintes en fonction du type de procédure	11
	3.5. Statut des plaintes	12
	3.6. Délais de traitement des plaintes	12
	3.7. Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique	13
<b>4</b>	<b>Analyse de la jurisprudence interne et enseignements</b>	<b>14</b>
	4.1. Indemnisation d'un consommateur victime	14
	4.2. Consommation frauduleuse ou sans contrat	16
	4.3. La procédure MOZA	23
	4.4. Vérification des OSP des fournisseurs	23
	4.5. Plaintes relatives aux primes « énergie »	26
	4.6. Plaintes relatives à l'énergie renouvelable	26
	4.7. Plaintes directement traitées par BRUGEL	27

## LISTE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2015 à 2020	8
Figure 2 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2020	9
Figure 3 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2015 à 2020	9
Figure 4 : Origine des plaintes - évolution de 2015 à 2020	10
Figure 5 : Répartition des plaintes en fonction du type de procédure – évolution de 2015 à 2020	11
Figure 6 : Statut des plaintes de 2020 (image au 19/02/2021)	12
Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2017 à 2020	13
Figure 8 : Rôle linguistique des plaintes en 2020	13

## LISTE DES TABLEAUX

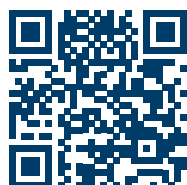
Tableau 1 : Classification des plaintes selon leur objet	6
Tableau 2 : Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause	10

## Base légale

L'article 30<sup>novies</sup> 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<sup>novies</sup>, §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.



Consultez le rapport annuel en ligne  
<http://annual-report-2020.brugel.brussels>

# 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 accompagne les citoyens bruxellois et les acteurs du marché depuis 10 ans. En 10 années d'existence, le Service des litiges a réussi :

- à gagner la confiance des consommateurs et des organismes qui les défendent ;
- à trouver une certaine visibilité dans le secteur ;
- à augmenter son expertise pointue et transversale du secteur de l'énergie et bientôt de l'eau.

Sa mission a été particulièrement importante pendant cette année 2020. À l'instar du reste du monde, la Région de Bruxelles-Capitale a été touchée par une crise sanitaire provoquée par la pandémie mondiale de COVID-19. Cette crise a eu des répercussions sur les consommateurs d'énergie, mais aussi sur les modalités de fonctionnement habituelles des organismes publics. Dans ce cadre, le Service a effectué des efforts considérables pour :

- effectuer un travail important d'interface et d'accompagnement des consommateurs dans leurs interrogations ou dans la gestion pré-conflictuelle des différends ;
- mettre en place des possibilités ergonomiques supplémentaires ainsi qu'une accessibilité optimisée. Dorénavant, toutes les opérations se font à distance, que ce soit le suivi des plaintes ou la signature électronique d'un document.

Le traitement des plaintes a permis de détecter des dysfonctionnements, mais l'enseignement tiré de ces plaintes ont permis d'apporter des mesures concrètes pour la protection des clients et l'amélioration du fonctionnement du marché de l'énergie. Ces dysfonctionnements concernent plusieurs thématiques, dont notamment la consommation frauduleuse, les pratiques des fournisseurs ou l'inefficience dans le régime de mise en œuvre de l'indemnisation.

Comme déjà souligné, le travail essentiel du Service est bien évidemment le traitement des plaintes, mais sa mission est beaucoup plus large et conséquente. Notamment, il est 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'une personne encourt une coupure injustifiée. Par ailleurs, le Service a également pu fournir son expertise à certains juges de paix dans des contentieux relevant du droit de l'énergie.

Ainsi, le Service est convaincu que l'existence d'une voie de recours gratuite, efficace, indépendante et équitable fait partie des éléments clés qui renforcent la confiance du consommateur dans un marché de l'énergie complexe. Elle est également essentielle compte tenu des coûts de justice ou les délais de traitement de recours devant les Cours et Tribunaux. En outre, le Service pense qu'il convient d'aller de l'avant et de renforcer son rôle :

- pour rencontrer les défis liés à la transition énergétique et la complexification du marché,
- afin de favoriser une protection progressiste du/de la client/cliente, notamment à travers la mise en place des modules de formation et le développement d'outils d'informations.

## 2 MISSIONS DU SERVICE

Le Service des litiges a plusieurs missions, et notamment :

- Il traite les plaintes des consommateurs bruxellois,
- Il est habilité à prendre des mesures urgentes pour éviter toute coupure injustifiée.
- Il est en première ligne pour renseigner les clients bruxellois.
- Il fournit son expertise aux acteurs publics et aux Cours et Tribunaux.
- Il identifie les dysfonctionnements du marché et a une mission de rapportage à BRUGEL.

Retrouvez le détail de nos missions sur le site Internet dédié :  
<https://www.litigesenergie.brussels/>



## 3 NOTRE ACTIVITÉ EN CHIFFRE

En 2020, BRUGEL a reçu 96 plaintes contre 116 en 2019, 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 diminution de 17,24 % des plaintes a été enregistrée par rapport à 2019. Cette régression résulte probablement d'une part de la situation exceptionnelle liée à la COVID, et d'autre part, du travail important effectué en amont par le Service dans l'accompagnement des consommateurs bruxellois-es en phase pré-conflictuelle.

L'analyse de ces plaintes peut révéler quelques dysfonctionnements dans les activités du gestionnaire du réseau 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.

Afin d'avoir une image complète de l'état du marché bruxellois et des activités du GRD, une réflexion est menée afin de croiser les enseignements tirés par le Service avec les données des plaintes introduites par les bruxellois-es et traitées par les médiateurs fédéraux, les fournisseurs et le GRD.

### 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 a 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 : 41 plaintes pour la première catégorie et 26 pour la seconde.

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

OBJET	DETAILS	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Comptage	Rectification des index	10	3	4	4	4	1
	Fonctionnement compteur	2	1	1	2	6	3
	Consommation sans contrat	5	8	7	4	5	7
	Inversion du compteur	1	3	1		1	1
	Relevé du compteur/estimation	11	2	6	7	8	3
	Déménagement/décès/changement de client / combined switch	2		2		3	2
	Changement de compteur		1	1	1		1
	Bris de scellés d'état	5		2	5	7	6
	Switch fournisseur/Autres				1		
	Switch fournisseur / Délai ou retard				1	1	
	Switch fournisseur / Switch non désiré			1	2		2
	Mystery switch	2	3	1			
	Autres	15	10	1	1	2	
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>26</b>

OBJET	DETAILS	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Compétences régionales</b>	Primes URE	4	2	2	6	10	1
	Electricité verte/cogénération	2	1	8	3	2	1
	Client protégé	3	3	4	1	2	1
	Limiteur de puissance	12	10	12	8	10	8
	Refus de faire offre	2		3	6	6	1
	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	2
	Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative	1		2		1	9
	Indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à 6h consécutives	1				1	1
	Indemnisation pour une erreur administrative donnant lieu à un retard de switch		1			2	
	Indemnisation - Divers	1		2	3	5	9
	Indemnisation/ tarifs et facturation		1				
	Indemnisation/ Techniques et activités des GRD			1			
Autres			2	2	3	6	8
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>50</b>	<b>41</b>
<b>Problèmes de facturation</b>	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire	1					
	Pas de facture ou avec retard	1					
	Autres		2	2	2	4	4
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Problème de paiement</b>	Frais administratifs			2			1
	Plan de paiement	1					
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>(Des)Activation</b>	Activation après déménagement/move in	1	4		4	4	2
	Déconnexion par le gestionnaire de réseau suite à une difficulté de paiement ou fraude						
	Procédure d'urgence	2	2				
	Reconnexion après déconnexion	3					2
	Désactivation après non-paiement ou paiement tardif		1				2
	Autres	9	8	15	11	16	4
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>10</b>
<b>Prix / tarif</b>	Tarifs de distribution ou de transport		6	2	1	1	1
	Cotisation énergie, taxes, TVA					1	
	Facture de clôture				1		3
	Tarif social		2				1
	Autres		1	1	8	2	4
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
<b>Qualité de fourniture</b>	Continuité de la fourniture	1		1			
	Autres				1		
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

OBJET	DETAILS	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Raccordement au réseau	Délai/retard				1		1
	Refus de raccordement				1		
	Tarif	1					
	Autres		1				1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Service à la clientèle mauvais ou déficient	Autres					1	2
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Pratiques commerciales déloyales	Autres				1		1
	Pratiques commerciales vente/marketing				1		
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>101</b>	<b>79</b>	<b>89</b>	<b>92</b>	<b>116</b>	<b>96</b>

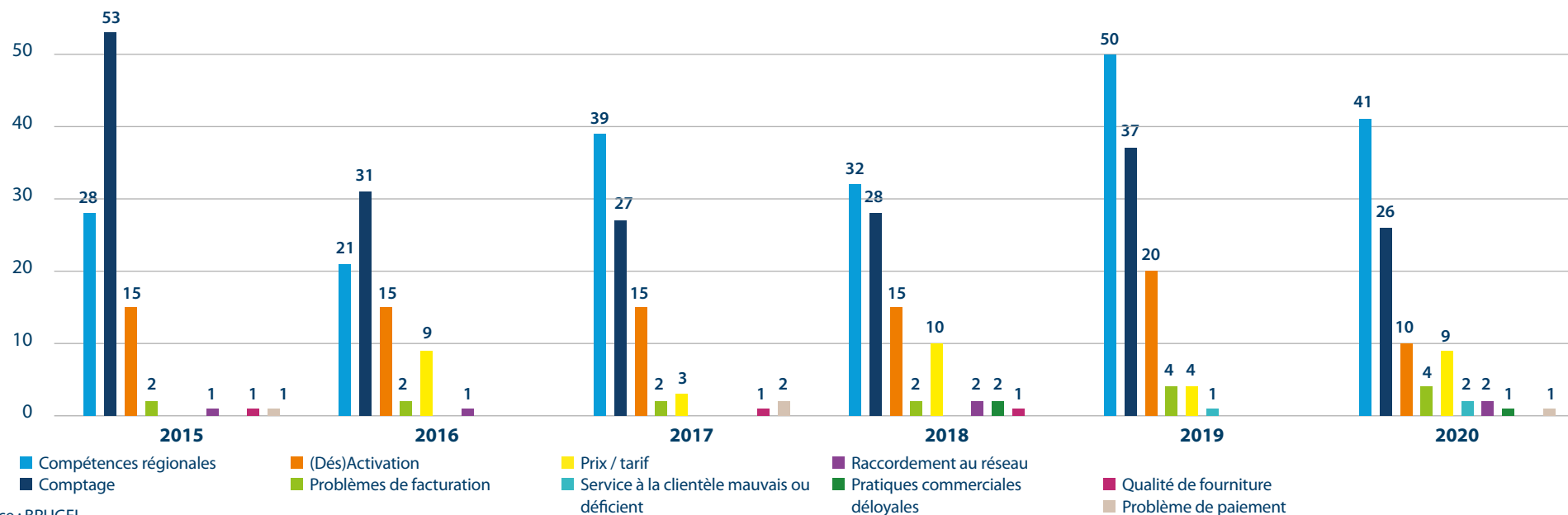
La figure ci-après illustre l'évolution des types de plaintes traitées sur les 6 dernières années.

**Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2015 à 2020**

Il est intéressant de remarquer que les plaintes relatives aux compétences régionales restent importantes en termes de 60

nombre. Une partie importante des plaintes classées sous cette catégorie concernent les limiteurs de puissance et

le régime d'indemnisation. Le Service constate également une diminution pour les plaintes relatives au comptage et



Source : BRUGEL



à la désactivation et salue les efforts fournis par les acteurs impliqués pour les mesures qu'ils auraient prises afin de mettre fin à des dysfonctionnements. Néanmoins, dans la catégorie comptage, le Service souhaite souligner la persistance des problématiques liées aux consommations sans contrat et frauduleuse.

### 3.2 RÉPARTITION DES PLAINTES EN FONCTION DES SOCIÉTÉS MISES EN CAUSE

La figure 2 classe les plaintes de l'année 2020 en fonction de la partie incriminée, la figure 3 illustre l'évolution de ce classement sur 6 ans. Il est 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 2020

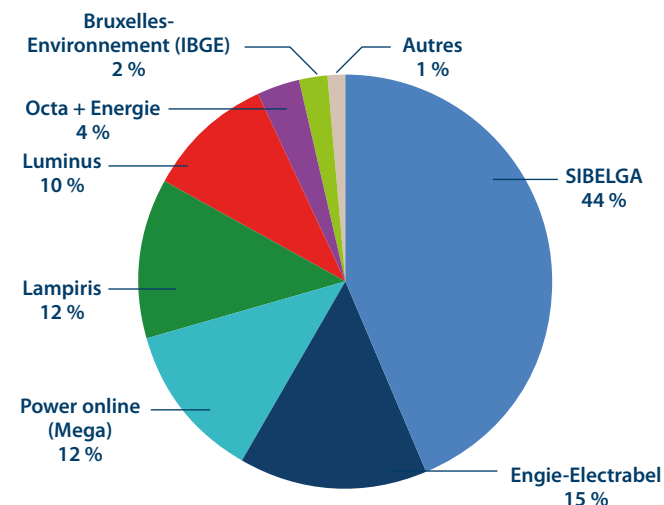
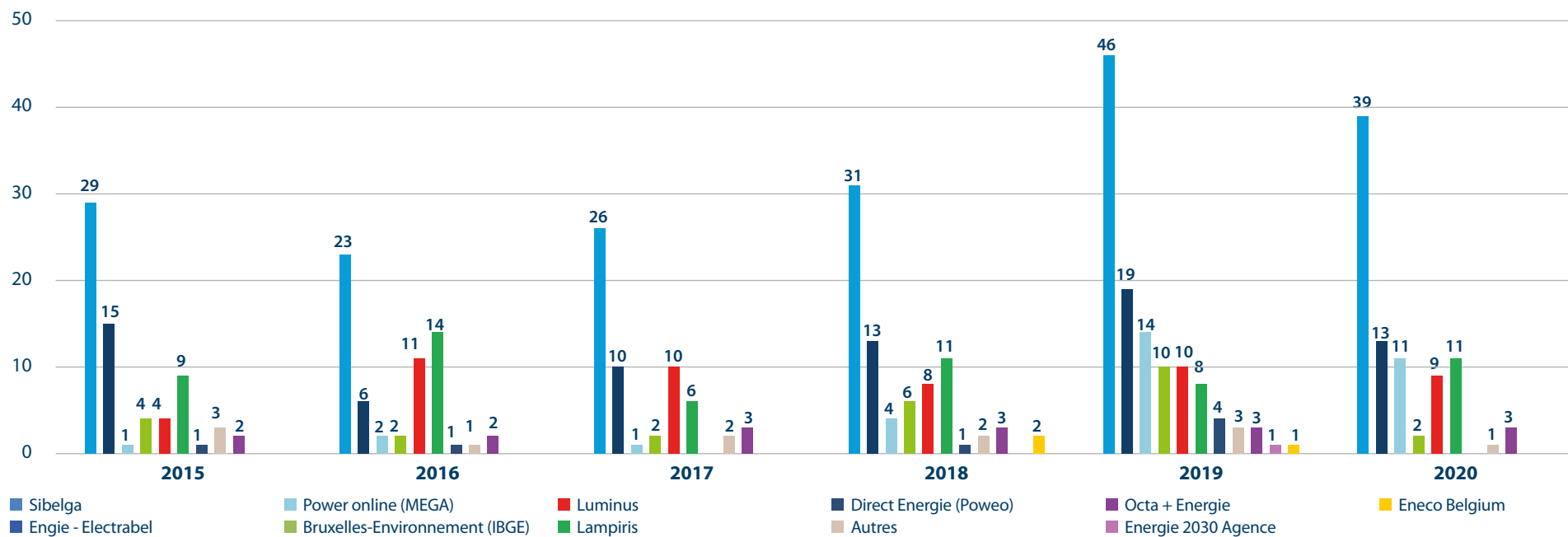


Figure 3 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2015 à 2020



Source : BRUGEL

Il ressort de l'analyse de ces chiffres que le nombre des plaintes introduites contre presque tous les acteurs a diminué ou est resté constant. Il convient néanmoins de relativiser ces chiffres, car le nombre des plaintes reprises par acteur reflète le nombre des plaintes introduites et traitées. Il ne peut être utilisé comme un indicateur sur le respect par l'un ou l'autre acteur de ses obligations légales. Seules les décisions déclarées fondées ou partiellement fondées permettent au Service de tirer un enseignement sur les pratiques d'un acteur déterminé.

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 sur les six dernières années.

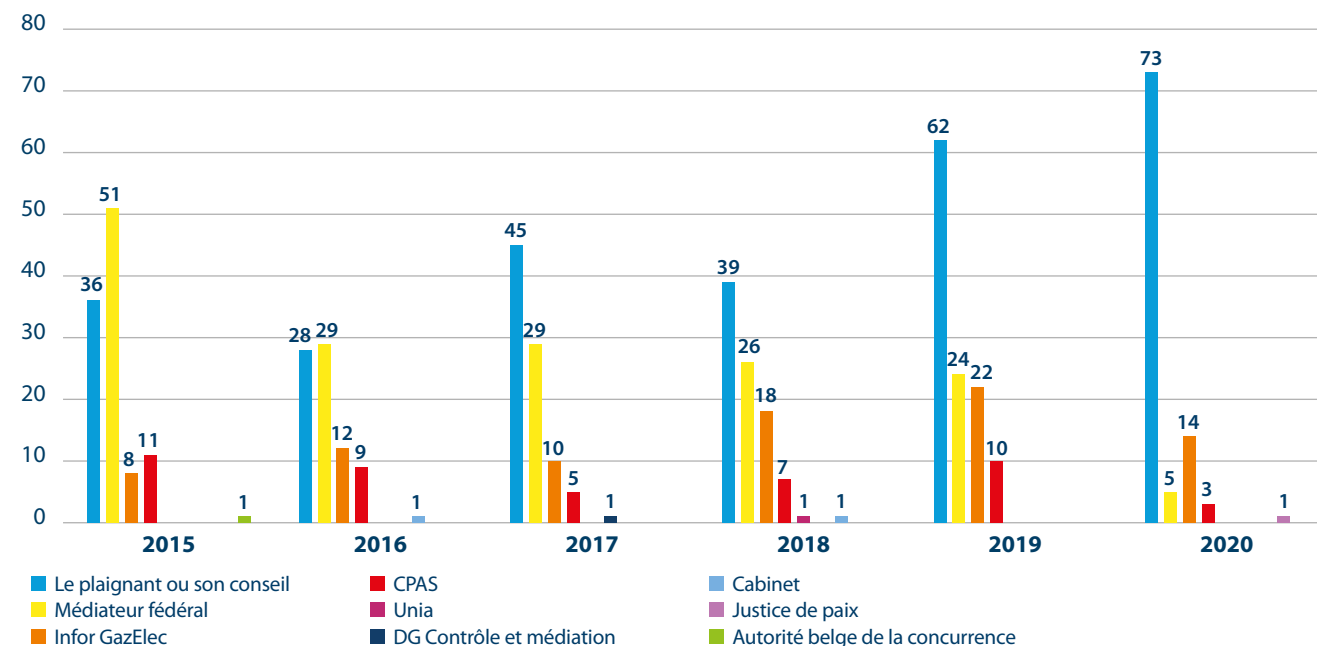
**Tableau 2 : Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SIBELGA	1	1	3	5	1	2
Engie - Electrabel						1
Power online (MEGA)						1
BRUGEL		1	4	1	1	1
Lampiris		1	2		1	
Luminus				1		
Octa + Energie			2			

Seules les plaintes directement traitées par BRUGEL sont prises en compte.

### 3.3 ORIGINE DES PLAINTES

**Figure 4 : Origine des plaintes - évolution de 2015 à 2020**



Certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

Source : BRUGEL

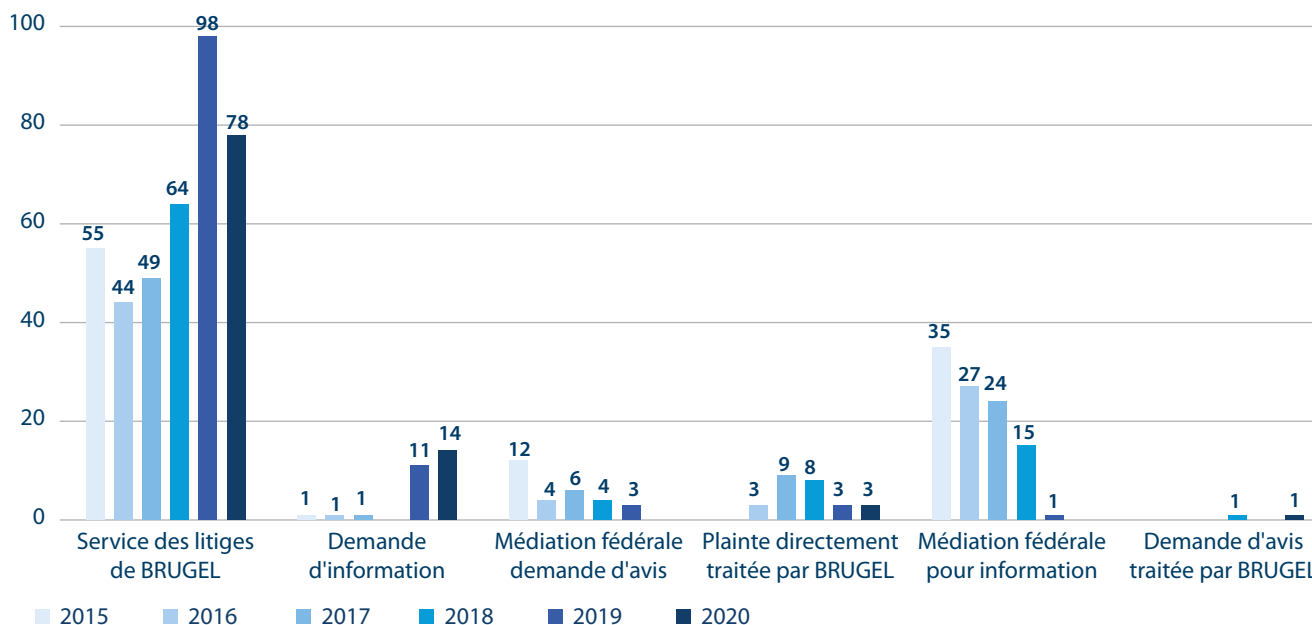
On observe une augmentation constante du nombre de plaintes introduites directement par le plaignant ou son conseil par rapport aux années précédentes. Il est également intéressant de souligner que le nombre de plaintes transférées par les intermédiaires, tels qu'Infor GazElec, les CPAS ou par le médiateur fédéral est en diminution.

### 3.4 RÉPARTITION DES PLAINTES EN FONCTION DU TYPE DE PROCÉDURE

Une plainte introduite peut être traitée selon les procédures suivantes :

- Plaintes relevant à 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.

Figure 5 : Répartition des plaintes en fonction du type de procédure – évolution de 2015 à 2020



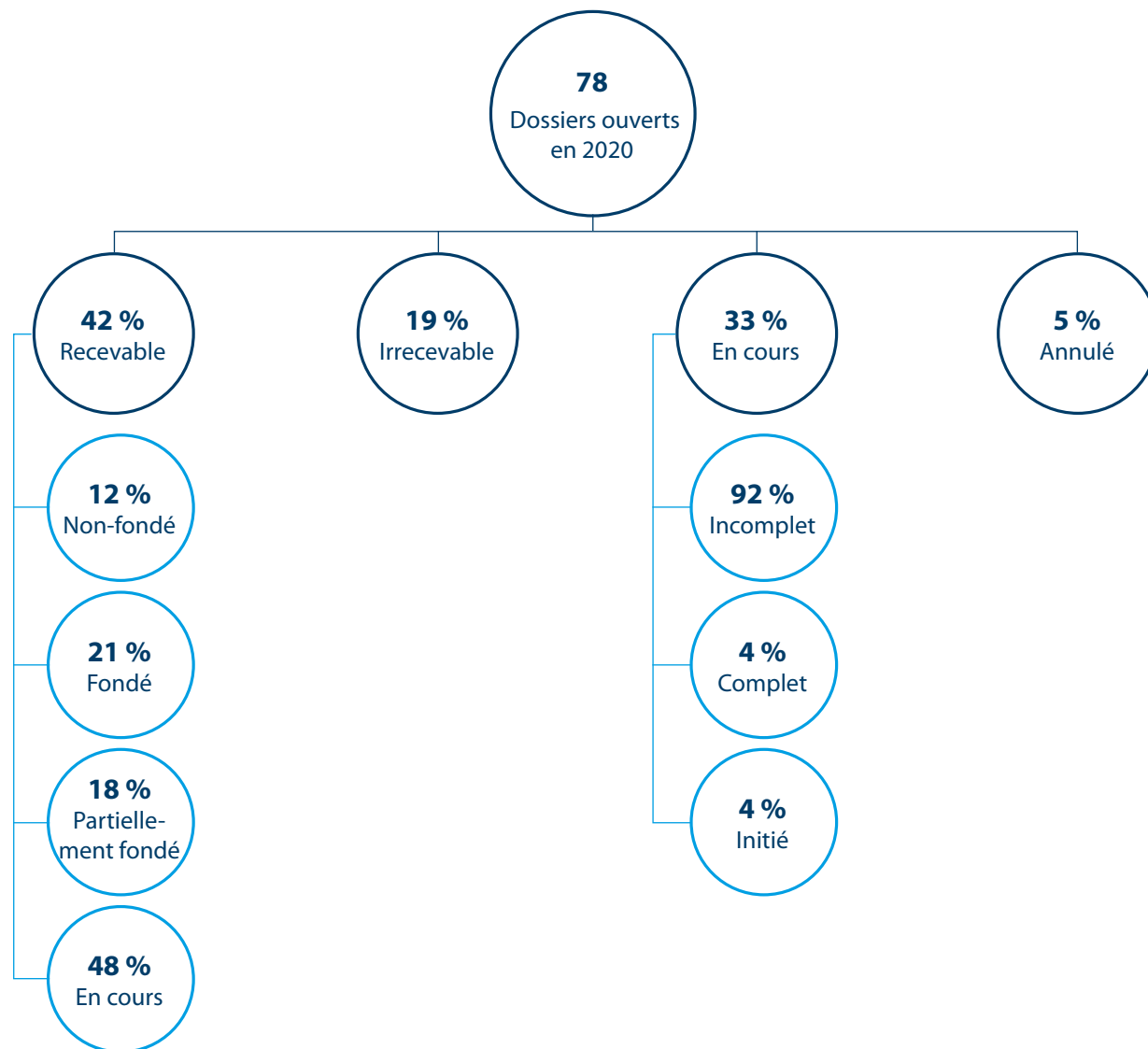
Source : BRUGEL

Il ressort de l'examen de ces chiffres que le nombre de plaintes traitées par le Service a légèrement diminué par rapport à l'année passée. Par contre, les demandes d'information ont augmenté en nombre.



### 3.5 STATUT DES PLAINTES

Figure 6 : Statut des plaintes de 2020 (image au 19/02/2021)



Source : BRUGEL

Un peu moins de la moitié des plaintes introduites en 2020 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, 39 % des plaintes sont fondées ou partiellement fondées. Les décisions prises sont assez variées ; les tendances sont décrites ci-dessous. 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. Un pourcentage important des dossiers sont en cours de traitement, à cause du retard accusé par le Service pour des raisons liées au Covid.

### 3.6 DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

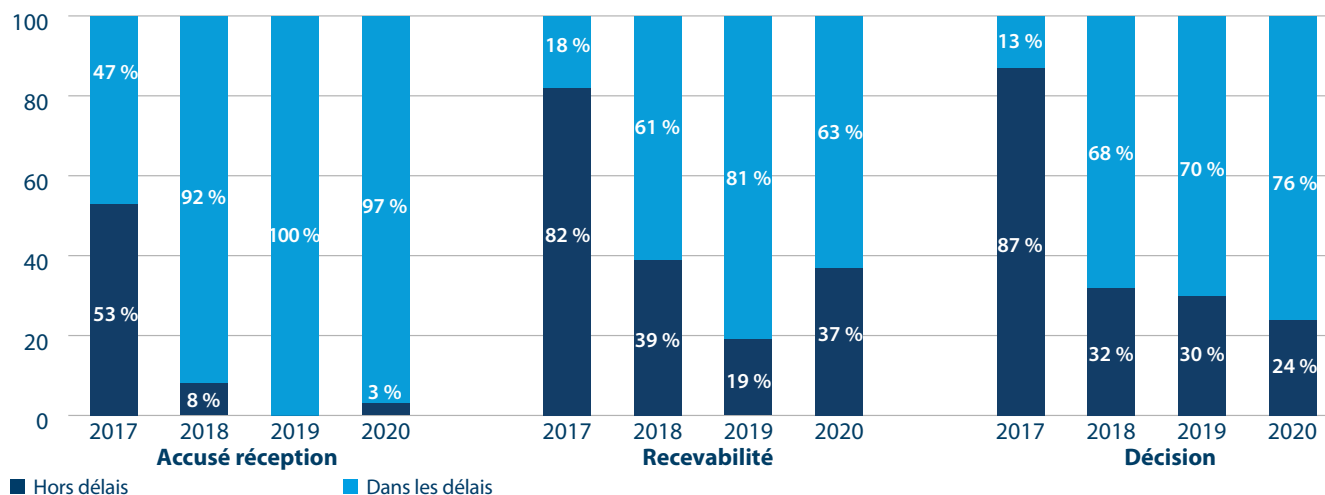
Le règlement d'ordre intérieur (ROI) de BRUGEL prévoit une procédure en deux étapes pour le traitement des plaintes :

- 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 2020



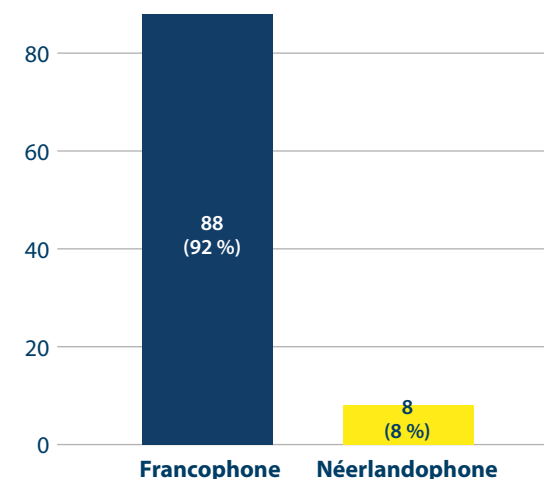
Source : BRUGEL

Le Service a enregistré une petite évolution dans l'amélioration du traitement de fond des plaintes. Néanmoins, 37 % des décisions de recevabilité ont été rendues hors délai. En effet, en 2020, le Service des Litiges a continué à peaufiner son organisation et la manière dont il gère les processus. Comme il s'est entièrement digitalisé, il offre désormais des possibilités ergonomiques supplémentaires ainsi qu'une accessibilité optimisée. Dorénavant, toutes les opérations se font à distance, que ce soit le suivi des plaintes ou la signature électronique d'un document. Compte tenu de ces nouvelles dispositions, la crise du Covid-19 a eu un impact relativement modéré sur le suivi des dossiers. La gestion de certains dossiers a toutefois accusé un léger retard en raison d'effectifs réduits au sein de la cellule.

Le Service mettra tout en œuvre afin de raccourcir davantage les délais de traitement, et ce, dans un souci maximal de protection des consommateurs.

### 3.7 RÉPARTITION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGIME LINGUISTIQUE

Figure 8 : Rôle linguistique des plaintes en 2020



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 hypothèses<sup>1</sup> :

**Erreur administrative du fournisseur**

**Retard dans le délai de raccordement**

**Interruption non planifiée de plus de 6 heures**

**Faute du GRD et dommage au consommateur**

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

1. 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 de la décision du Service du 14 décembre 2020

« Il ressort des points 1 et 2 de la présente décision que le Fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé aux article 25ter, §1er, et 25duodecies, al. 1er, 1°, de l'ordonnance électricité et leurs équivalents en gaz en ce qu'il n'a pas fait offre au plaignant dans le délai des 10 jours ouvrables prescrit, n'a pas transmis les scénarios ad hoc à SIBELGA, n'a pas respecté la date de fourniture souhaitée par le plaignant et a refusé à deux reprises la demande de contrat du plaignant en violation de l'ordonnance.

Le Fournisseur d'énergie Y a transgressé les prescriptions des ordonnances électricité et gaz et a commis des erreurs de gestion qui ont conduit à la coupure d'alimentation de ces énergies. La demande d'indemnisation du plaignant sur base de l'article 32septies, §1er de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz est justifiée. »

### Extrait d'un mail adressé par le Service le 12 novembre 2020 au fournisseur :

« Une demande de contrat aurait été faite au nom de Y auprès de X pour la conclusion d'un contrat et l'ouverture d'un compteur de gaz EAN Z.

Selon Sibelga, X aurait envoyé un message « Supplier Switch » au lieu du bon message « Move-In ». Alors que X aurait confirmé le 28 octobre que le bon scénario serait introduit, Infor GazElec aurait appris ce 10 novembre que X n'aurait pas réagi suite à la réception du message de rejet de SIBELGA.

Le Service des litiges vous adresse ce mail pour solliciter expressément que X adresse le bon scénario à SIBELGA afin que le contrat qui a été conclu entre X et la plaignante puisse sortir ses effets ».

2. Le Service a accusé réception de plusieurs plaintes relatives à des poses de limiteur de puissance sollicitées par le fournisseur en violation des ordonnances.

### Extrait d'un mail d'un fournisseur

« Un souci informatique exceptionnel est survenu dans une partie de nos lots de rappels et nous constatons avec regret que Monsieur faisait partie des quelques clients impactés.

Nous ne sommes par la suite pas parvenus à procéder à la désactivation du limiteur de puissance en raison du changement de fournisseur en cours ».

<sup>1</sup> Le régime d'indemnisation est visé au Chapitre 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 ni pour interruption de plus de 6 heures consécutives. 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 retard de raccordement et que les interruptions de plus de 6 heures consécutives sont fréquentes ;

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'une décision du GRD

« De tels défauts sont imprévisibles et ne sont pas dus au 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 ».

#### Recommandations

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

### 4.2.1 Application du tarif « *minoré* » et du tarif « *par défaut* »

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 concrètes<sup>2</sup>.

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.

A 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 ou dysfonctionnements administratifs commis par Sibelga ou par le fournisseur d'énergie.

Le Service a constaté par le biais de certaines plaintes que Sibelga 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 ou 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.

<sup>2</sup> 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>



#### Extrait d'une plainte

« Le Service des litiges est d'avis qu'il y a eu erreur ou dysfonctionnement du GRD ayant entraîné une facturation à titre de consommation hors contrat, de la consommation portant sur la période allant du 16 octobre 2018 au 15 mai 2019, soit près de 7 mois après que la consommation hors contrat ait été constatée par le GRD. (...) La consommation portant sur la période allant du 16 octobre 2018 au 15 mai 2019 doit dès lors être facturée au tarif minoré. »

#### 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, 1er alinéa du Règlement technique électricité. »

#### Extrait d'une décision du Service

« Un tarif minoré peut être appliqué dans certaines circonstances, notamment en cas d'erreur ou de dysfonctionnement du GRD. Dans le cas d'espèce, Sibelga ne disposait d'aucun autre moyen que le relevé annuel pour détecter la consommation hors contrat. Après avoir détecté cette consommation hors contrat le 18 février 2020, Sibelga a envoyé le document de régularisation le 26 mars 2020, lui indiquant la nécessité de conclure un contrat de fourniture d'énergie avec le fournisseur de son choix. Le tarif minoré ne peut dès lors pas être appliqué dans le cas d'espèce. »

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.

#### Recommandations

- 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 doivent 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 pourrait 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. De même, lorsque plusieurs occupants se sont succédés à une adresse de fourniture qui fait l'objet d'un constat de manipulation de compteur, chaque occupant est facturé au prorata pour sa consommation avec un tarif majoré alors qu'il est extrêmement improbable que chacun des occupants ait manipulé l'équipement de comptage.

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

Il résulte de l'examen des plaintes que Sibelga applique souvent la méthode du percentile 80 ou se base 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 techniques<sup>3</sup>, le Service a remis en question le recours à ces méthodes lorsque la consommation estimée via l'une de ces méthodes ne reflète 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... Le plaignant devrait aussi être en mesure de fournir des pièces justificatives s'il conteste la méthode d'estimation retenue (par exemple parce que lors de la période utilisée pour le calcul, un appareil supplémentaire était utilisé, ou parce qu'une personne en plus habitait dans les lieux, alors que ce n'était pas le cas pendant la période litigieuse).

**A 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

*« L'estimation journalière du plaignant (69.79 kWh et 70.76 kWh) repose donc sur une consommation exclusivement estivale de 4 mois, soit du 2 mai au 28 août 2019. Le Service demande à SIBELGA de faire un nouveau relevé d'index du compteur électrique du plaignant, par exemple, en septembre 2020 afin d'obtenir une période de référence d'une année. A la suite de ce relevé et de la nouvelle estimation effectuée, SIBELGA enverra au plaignant une facture rectifiée. »*

##### Extrait d'une décision du service

*« Sibelga a procédé au remplacement des compteurs et a tenu compte de la consommation réelle enregistrée par ceux-ci pendant une période de référence d'un an (du 18-01-18 au 04-01-19) afin de déterminer la quantité d'énergie à facturer aux plaignants pour les années qui ont précédé. Le Service est d'avis qu'il s'agit là d'une méthode objective et non discriminatoire puisque la période de référence prise en compte est mixte et suffisamment étendue dans le temps ».*

#### Recommandations 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.*

<sup>3</sup> 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 technique électricité et gaz<sup>4</sup> 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.

Les ordonnances électricité et gaz<sup>5</sup> prévoient toutefois que le scellement du compteur soit différé au 41<sup>ème</sup> jour à dater de la demande de régularisation lorsque Sibelga détecte la présence d'une personne sur place lors de la visite.

Par le passé, le Service avait 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, ce qui avait pour effet d'aggraver la période de consommation « frauduleuse ». Le Service observe récemment, notamment par le biais du scellement imposé dans le cadre de la procédure MOZa, que Sibelga procède au scellement, mais sans toujours respecter le délai de régularisation imposé par les ordonnances gaz et électricité.

##### Extrait d'une plainte

« Malgré le fait que plusieurs visites aient eu lieu, Sibelga ne respecte pas la procédure pour ce qui concerne le nombre de jours prévus. Par conséquent, Sibelga n'a pas respecté la procédure MOZa fixée à l'article 25 sexies, §4, de l'ordonnance électricité ».

##### Recommandation

*Le Service recommande à Sibelga de veiller à respecter le délai de régularisation imposé par les ordonnances gaz et électricité lorsqu'elle procède au scellement du compteur dans le cadre d'un point non attribué, non couvert par un contrat, non fourni par défaut ou quand elle constate un bris de scellés. lorsque l'URD non enregistré n'occupe plus les lieux.*

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

Le Service constate par le biais du traitement des plaintes que Sibelga fait remonter la période de consommation au-delà des 5 années maximales prévues par les règlements techniques.

Le Service a rappelé que dans les cas de consommations non facturées par un fournisseur, Sibelga peut remonter sur 5 ans mais il ne s'agit là encore que d'une faculté dans son chef.

Par conséquent, Sibelga ne peut faire une application automatique de cette faculté et doit tenir compte des circonstances de chaque cas d'espèce pour déterminer si elle fait usage ou non de cette faculté.

Si par exemple le GRD a lui-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation hors contrat ou une consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage, ces éléments devraient être pris en compte par le GRD, qui ne devrait alors pas user de sa faculté de remonter sur 5 années et se limiter dès lors à 2 années de consommation.

##### Extrait d'une décision du Service

« Le Service considère que Sibelga doit limiter la rectification des index à 5 périodes annuelles de consommation. Or, en l'espèce, Sibelga fait remonter la consommation litigieuse au 1er septembre 2009 alors que le constat de fraude date du 12 mars 2018. Dès lors, la période de consommation litigieuse s'étend du 12 mars 2013 au 29 décembre 2013, et ce, conformément à l'article 264 §2 du Règlement technique électricité. »

4 Art. 210, §2 et §3, 1er du Règlement technique électricité et son équivalent en gaz

5 Art. 25 sexies, §4 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz

#### Extrait d'une décision du Service

« En l'espèce, les plaignants ont emménagé en 2013 et dès ce moment, les consommations présentent des anomalies, étant parfois nulles, voire négatives. Pourtant, les constats d'anomalie n'ont eu lieu qu'en 2018, soit cinq ans plus tard, malgré l'absence de fiabilité manifeste des index, et ce, alors même que ceux-ci étaient relevés physiquement par Sibelga pendant toute la période litigieuse.

(...) De plus, malgré la demande du Service, Sibelga n'a pas fourni l'historique du point de fourniture précédant l'année 2013. Le Service ne peut dès lors exclure que les compteurs présentaient déjà une anomalie avant l'emménagement des plaignants.

Par conséquent, même si les plaignants auraient pu être alertés des faibles montants et des remboursements qu'ils percevaient de leur fournisseur, Sibelga n'est pas exempt de tout reproche en ce qu'elle aurait pu déceler plus rapidement la non fiabilité des index relevés et les manipulations grossières effectuées sur les compteurs. Le Service est dès lors d'avis que l'exercice par Sibelga de sa faculté de remonter sur cinq périodes annuelles de consommation reviendrait à faire délibérément application de la voie la plus préjudiciable aux plaignants, ce qui serait constitutif d'un abus de droit. »

#### 4.2.5 Propositions de Sibelga « pour faire bref procès »

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 ».

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.

#### Extrait d'une décision du Service

« le GRD aurait souhaité faire bref procès et a décidé de réduire la période de facturation en tenant compte du fait que la plaignante est partie vivre en Australie avant la fin de son contrat de fourniture (soit en décembre 2013). »

#### 4.2.6 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

« (...) Ces frais visés ci-dessus sont les frais administratifs et techniques du gestionnaire du réseau pour la remise en 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 succédés 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.

#### 4.2.7 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.

Le Service des litiges estime que Sibelga ne peut pas se retrancher derrière cet argument, notamment lorsque les consommations sont particulièrement faibles voire négatives, et qu'il devrait dans ce cas dépêcher un technicien spécialisé sur place, particulièrement si les anomalies sont importantes et visibles.

#### Extraits de décisions du Service des litiges

*« Bien que tous les techniciens ne soient pas formés de la même manière pour détecter des manipulations sur les compteurs, les manipulations décrites dans les rapports d'anomalie dressés le 18 janvier 2018 semblent suffisamment importantes et visibles que pour pouvoir être décelées par le personnel de Sibelga qui s'est rendu sur les lieux entre 2013 et 2018 ».*

*« Par ailleurs, au niveau du suivi informatique du dossier de la plaignante, Sibelga aurait dû se rendre compte que la consommation avait drastiquement chuté et de manière anormale, passant de 11.42 à 2.26, voire 1.96 kWh/jour. Si Sibelga avait procédé à une vérification informatique du dossier de la plaignante, elle aurait pu se rendre compte de cette anomalie et dépêcher un releveur spécialisé dans la détection des bris de scellés. »*

#### Recommandation au gestionnaire du réseau de distribution

*Pour pallier l'éventuel manque de qualification des releveurs, le Service recommande à Sibelga d'être d'autant 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.*

#### 4.2.8 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 20 mars 2019 – soit 10 mois après le constat de fraude - Sibelga a facturé au plaignant d'une part, la consommation non mesurée relative à la période d'occupation du plaignant soit du 14/10/2011 au 25/11/2015 pour un montant de 4 393,54 € HTVA et d'autre part, les frais administratifs et techniques pour le remplacement du compteur repris sous le poste « Forfait atteinte intég. Raccordement » pour un montant de 692 € HTVA. »*

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 (parallèle au délai imparti pour établir un décompte de clôture prescrit par les ordonnances électricité et gaz).

#### 4.2.9 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. »

#### Extrait d'une décision du Service des litiges

« Les plaignants étant les occupants connus pour le point de fourniture concerné, les consommations sont à leur charge. »

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 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 du réseau 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.

Les problématiques liées à l'exécution de la procédure MOZA par Sibelga ont significativement diminué. Néanmoins, il existe encore quelques rares plaintes portant sur cette problématique. Le Service incite vraiment Sibelga à respecter les délais laissés aux consommateurs pour se régulariser et contracter un nouveau fournisseur.

### 4.4 VÉRIFICATION DES OSP DES FOURNISSEURS

#### 4.4.1 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 ouvrables<sup>6</sup>. 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 pour échapper à l'exécution de ses obligations dans le chef de certains fournisseurs :

##### 4.4.1.1 *Le refus de faire offre aux clients résidentiels ayant fait l'objet d'une fin de contrat par son 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 « *end of contract* » est en cours.

#### Extrait d'une décision du Service

*« La circonstance qu'un litige soit éventuellement en cours avec un précédent fournisseur pour une dette non apurée ne permet pas à un nouveau fournisseur de refuser de faire offre à un client qui le demande. »*

*Eu égard à ce qui précède, le Service des litiges considère que le fournisseur X ne s'est pas conformé à l'article 25ter, § 1er, de l'ordonnance électricité ni à l'article 20bis, § 1er, de l'ordonnance gaz, étant donné qu'il aurait dû faire une offre de contrat de fourniture pour le 1er avril 2019 au plus tard et qu'il ne disposait pas d'élément lui permettant de refuser de faire offre ».*

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 au consommateur/potentiel client en introduisant le bon scénario.*

#### 4.4.1.2 Conditionnement de l'obligation de faire offre par la remise de documents autres que la carte d'identité

Il ressort de la jurisprudence des plaintes traitées que certains fournisseurs conditionnent l'obligation de faire offre à la fourniture par les clients de certains documents ou informations, tels que le document de reprise des énergies, la communication d'index, la composition du ménage, etc. Une telle pratique n'est pas admissible au regard de l'ordonnance et de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel. Seule la carte d'identité peut être exigée par le fournisseur pour pouvoir faire offre de contrat de fourniture. \_

<sup>6</sup> Art. 25ter de l'ordonnance électricité et art. 20bis de l'ordonnance gaz

#### 4.4.1.3 *Non-respect du délai de 10 jours pour faire offre ou divulgation d'informations trompeuses envers le client*

Certains 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 décision**

« Le x avril xx, soit 10 jours ouvrables à compter de la date de demande de contrat, le plaignant aurait dû recevoir une offre de contrat de fourniture en électricité et en gaz par le fournisseur. Ce n'est que le x avril xx, soit plus de 10 jours ouvrables après la demande de contrat, que le fournisseur refuse de fournir le plaignant sans apporter de justification. »

#### **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.*

#### 4.4.2 **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 gaz. 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.

##### 4.4.2.1 *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 » (move out zonder afspraak – fermeture sans rendez-vous) à la suite du défaut « *persistant* » de leur client.

##### 4.4.2.2 *Coupure malgré la connaissance de la présence dans les lieux d'un client résidentiel*

Il ressort de la jurisprudence du Service des litiges que si le fournisseur disposait d'éléments suffisants lui permettant de déterminer que, malgré la dénomination du contrat, le client était un client résidentiel, il ne pouvait pas procéder à la fermeture des compteurs sans avoir au préalable une autorisation du Juge de paix.



#### Extrait d'une décision

« Dans le cas d'espèce, le fournisseur disposait des éléments suivants pour connaître l'usage à titre privé de la plaignante :

- Le contrat d'énergie a été conclu au nom personnel de la plaignante et non au nom de l'ASBL ;
- Les factures, rappels et mises en demeure établis par le fournisseur à l'égard de la plaignante ont été adressés au nom propre de la plaignante. Aucun de ces documents ne mentionne l'ASBL comme destinataire ;
- Il est mentionné dans le document de reprise des énergies communiqué au fournisseur au moment de la signature du contrat d'énergie que l'utilisation de l'énergie est faite par la plaignante à titre privé, et non professionnel. »

#### 4.4.3 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'apurement<sup>7</sup>. 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 le 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 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. Par ailleurs, BRUGEL invite les fournisseurs à disposer d'un suivi à jour et correct des paiements effectués par les clients auprès des intermédiaires chargés de la récupération des créances. Ce manque de suivi, qui aura pour conséquence de retarder de manière injustifiée le retrait du limiteur, peut donner lieu à une indemnisation.*

#### 4.4.4 Absence ou erreur de transmission des informations relatives au contrat d'énergie ou à sa fin

Les ordonnances électricité et gaz imposent aux fournisseurs d'énergie et intermédiaires 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. Cette obligation de cohérence et de transparence est également applicable dans les informations communiquées par le fournisseur sur la fin du contrat. Ainsi, le fournisseur ne peut communiquer une date erronée de la fin du contrat. Cette information erronée pourrait avoir des conséquences importantes sur le client, et notamment pourra aboutir à une fermeture précipitée du compteur, sans que ce dernier puisse prendre des dispositions adéquates pour choisir un nouveau fournisseur.

<sup>7</sup> Art. 25sexies, § 6, de l'ordonnance électricité.

#### 4.4.5 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, alinéa 2, 1°, de l'ordonnance électricité et 20quater, §1er, alinéa 3, 1°, de l'ordonnance gaz :

- « Le plafond de 55 € s'impose, dans une procédure, aussi longtemps qu'une nouvelle procédure de recouvrement n'est pas lancée.
- Le plafond est unique si la procédure ne vise qu'une source d'énergie ou si elle vise gaz et électricité. Il y a deux plafonds, par contre, là où le fournisseur lance deux procédures de recouvrement distinctes.
- Une procédure de recouvrement débute lors de l'envoi d'un rappel pour défaut de paiement. Toutes les factures suivant ce rappel et pour lesquelles il y aurait également un défaut de paiement devront être rattachées à la procédure de recouvrement en cours.

*Dans le cas de figure où un client apurerait l'entièreté de sa dette, la procédure de recouvrement prend fin.*

*Un défaut de paiement sur une facture ultérieure au remboursement de la dette permet la réouverture d'une nouvelle procédure de recouvrement et donc la réclamation de frais de recouvrement en respectant le plafond de 55 €. »*

Malgré l'avis précité, des dossiers de plaintes sur ce point ont été ouverts par le Service des litiges. Notamment, dans une de ses décisions, le Service a déclaré « *la plainte, introduite par Monsieur xxx contre le fournisseur, fondée en ce que ce dernier ne peut facturer des frais administratifs et de recouvrement dépassant le plafond des 55 € prévus par les ordonnances gaz et électricité.*

*Par conséquent, les frais de rappel et de mise en demeure qui ont déjà été facturés au plaignant doivent être déduits des 55 € réclamés en application de la clause pénale. ».*

#### 4.5 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 le « non-respect du délai d'introduction de la demande de prime » ou la « non-réception du complément d'information dans le délai prescrit » entraîne une décision défavorable du Service.

#### 4.6 PLAINTES RELATIVES À L'ÉNERGIE RENOUELABLE

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. Elles ont eu notamment trait à la fin de compensation du tarif du réseau de distribution ou à des problématiques liées à l'absence de compensation de la production de certains consommateurs disposant de panneaux photovoltaïques sur leurs factures de régularisation.

Le Service des litiges constate que les hypothèses dans lesquelles la compensation est prévue (installations d'une puissance de moins de 5 kVA) et les hypothèses dans lesquelles un rachat de l'électricité excédentaire produite est applicable (installations d'une puissance de plus de 10 kVA) ne sont pas bien comprises par les usagers, qui s'étonnent de ne pas bénéficier de la compensation alors que la puissance de leur installation dépasse les 10 kVA. Le Service constate de plus que l'absence de numéro TVA des clients rend plus compliquée la valorisation de leur électricité excédentaire, les clients n'étant pas en mesure d'émettre une facture.

#### Recommandation

*Le Service des litiges recommande aux fournisseurs de mettre en place un régime de facturation simplifiée pour le rachat de l'électricité des clients ne disposant pas d'un numéro TVA.*

BRUGEL a également eu à traiter d'une plainte concernant la scission de la facturation au 1<sup>er</sup> janvier 2020 à la suite de la fin de la compensation. Une décision a été rendue à ce sujet le 19 août 2020. La scission de la période de consommation au 1<sup>er</sup> janvier 2020 a effectivement eu pour conséquence une facturation intermédiaire, ce qui induit potentiellement un prélèvement net plus important pour certains consommateurs, notamment pour les consommations habituellement relevées pendant ou après l'été.

#### Extrait d'une décision de BRUGEL

« BRUGEL agit dans l'intérêt de tous les utilisateurs du réseau de distribution en Région de Bruxelles-Capitale et la décision de fin de compensation était, comme l'a rappelé la Cour d'appel de Bruxelles dans son arrêt du 25 janvier 2018, une mesure nécessaire et indispensable pour mettre fin à une discrimination.

Les relevés de l'index du plaignant au 8 décembre et au 31 décembre 2019, la communication de ceux-ci aux fournisseurs ainsi que la facturation qui en résulte est justifiée au regard de la nécessité de mettre en œuvre la fin de la compensation pour les tarifs d'utilisation du réseau à partir du mois de janvier 2020 et de scinder en deux périodes la facturation avec comme date pivot le 1<sup>er</sup> janvier 2020 ».

Enfin, le Service a également traité plusieurs demandes d'informations portant sur la matière des énergies renouvelables. C'est par exemple le cas pour des questions d'interprétation de la période d'éligibilité des installations de production d'électricité et de la période d'octroi des certificats verts, et sur l'application dans le temps de ces concepts. Le Service a également rendu des avis portant sur la définition du titulaire d'un compte CV, sur les obligations qui pèsent sur le service énergies renouvelables vis-à-vis du RGPD, ainsi que sur les obligations des intermédiaires, par exemple.

## 4.7 PLAINTES DIRECTEMENT TRAITÉES PAR BRUGEL

Parmi les plaintes directement traitées par BRUGEL, il est très intéressant de relever les problématiques soulevées ci-après :

- **les coordonnées d'InforGazElec doivent être reprises sur chaque facture, rappel de paiement et mise en demeure**

En avril 2020, InforGazElec a informé BRUGEL que les fournisseurs actifs sur le marché résidentiel bruxellois ne respectaient pas le prescrit de l'article 25<sup>undecies</sup> de l'ordonnance électricité qui prévoit que les coordonnées d'InforGazElec doivent être reprises sur chaque facture, rappel de paiement et mise en demeure. En mai 2020, BRUGEL a adressé un courrier aux différents fournisseurs en vue de les inviter à se mettre en conformité avec la législation au plus tard pour le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

- **Le MIG et sa conformité par rapport à l'ordonnance électricité**

En mars 2020, InforGazElec a sollicité le point de vue de BRUGEL sur l'application par Sibelga de la Post Processing Period prévue dans le scénario 27 de l'UMIG 4.1. Dans son avis 20200930-312, BRUGEL s'est positionné sur le fait qu'en période hivernale, et afin de respecter le prescrit et l'esprit de l'article 25<sup>octies</sup> §6 de l'ordonnance électricité, l'URD confronté à un contrat résilié à la fin de l'échéance contractuelle doit être traité sur un pied d'égalité par rapport à celui qui voit son contrat résilié par une décision du Juge de paix, à savoir la non-application du scénario 27, et de facto la PPP.

Par ailleurs, et de manière générale, BRUGEL considère que le scénario 27 de l'UMIG 4.1., principalement la PPP, devrait être révisé en profondeur afin que les intérêts de Sibelga soient adéquatement mis en balance par rapport à ceux des fournisseurs, de l'URD et du marché de l'énergie. Par cet avis, BRUGEL a invité SIBELGA à tenir compte des implications du scénario 27 de l'UMIG 4.1. à l'égard de l'URD et des fournisseurs et de suivre les orientations attendues de BRUGEL et les réactions des stakeholders (qui rejoignent BRUGEL dans une large mesure), dans la proposition de modification de l'UMIG 4.1. vers l'UMIG 6.1.



**Éditeurs responsables**

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

**Concept et réalisation**

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

**Photos**

[stock.adobe.com](https://www.stock.adobe.com) - BRUGEL

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

**brugel** ●●

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES  
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

Avenue des Arts, 46 bte 14  
1000 Bruxelles  
[info@brugel.brussels](mailto:info@brugel.brussels)

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