

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

AVIS D'INITIATIVE (BRUGEL-AVIS-20240918-391)

relatif à l'organisation des procédures de déménagement
établies par le MIG6 au regard du droit

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

18/09/2024

**VERSION pour CONSULTATION du 18/11/2024 au
20/01/2025**

Table des matières

1	Résumé exécutif.....	3
2	Base légale.....	5
3	Contexte.....	6
4	Analyse et développement.....	7
4.1	Situation problématique rencontrée lors de certains déménagements.....	7
4.2	Cadre normatif : ordonnances et règlements techniques	8
4.2.1	Les règles prévues par les ordonnances et les règlements techniques en ce qui concerne la détermination des index de sortie et d'entrée ainsi que la date de début du contrat.....	8
4.2.2	Les règles régissant la sortie de l'occupant	11
4.2.3	Les règles régissant l'entrée sur les lieux de l'occupant.....	14
4.2.4	Conclusion intermédiaire.....	16
4.3	Solutions	17
4.3.1	Respect du cadre légal	17
4.3.2	Modification du MIG.....	17
4.3.3	Consommations hors contrat.....	18
4.3.4	Document de reprise des énergies et document contradictoire.....	19
4.3.5	Fermeture prompte des compteurs.....	20
4.3.6	Développement des compteurs intelligents	20
4.3.7	Sensibilisation	20
5	Conclusions.....	21
6	Recours	21

I Résumé exécutif

Le projet d'avis explore les défis liés à la gestion des déménagements en matière de consommation énergétique à Bruxelles. Il met en lumière les difficultés rencontrées par les nouveaux occupants d'un logement qui se voient facturer des consommations antérieures à leur arrivée. Cela est dû à l'utilisation du nouveau MIG 6, protocole de communication entre les fournisseurs d'énergie et le gestionnaire de réseau de distribution (GRD), mis en place fin 2021.

1. Contexte et Problématique

Dans un certain cas, le MIG 6 établit une correspondance automatique entre la date de sortie de l'ancien occupant et celle de l'entrée du nouvel occupant. Dès lors, les nouveaux occupants peuvent se voir facturer la consommation effectuée avant leur entrée réelle dans les lieux, car le contrat d'énergie est automatiquement activé à la date de départ de l'ancien occupant, en prenant en compte les index de sortie.

2. Analyse du cadre légal

En matière d'énergie, le cadre normatif concernant les déménagements bruxellois repose sur les ordonnances gaz et électricité, complétées par les règlements techniques. Les règles prévues par le MIG viennent s'y ajouter. Les processus clés en sont l'ILC (*Initiate Leaving Customer*), qui régit la sortie d'un occupant, et le Start Access, qui gère l'entrée d'un nouvel occupant.

Les ordonnances électricité et gaz établissent des règles spécifiques pour gérer les déménagements, imposant des obligations au GRD et aux fournisseurs lors du départ et de l'arrivée des occupants. Les fournisseurs doivent proposer un contrat équitable, non discriminatoire et transparent à leurs clients : ces contrats ne peuvent dès lors débiter à une date antérieure à leur entrée dans les lieux. Les ordonnances définissent également les modalités de détermination des index de sortie des index d'entrée, qui serviront de référence à la première facturation. Le document de reprise des énergies joue un rôle fondamental dans ce processus, bien qu'il ne soit pas seul moyen utilisable, puisqu'un relevé contradictoire, un relevé par le GRD, des photographies ou encore une estimation du GRD peuvent également être pris en compte.

Les règlements techniques gaz et électricité complètent le régime mis en place par ces ordonnances, dans la continuité de celui-ci.

Cependant, le système MIG, dans sa version actuelle, peut contrevenir à ces règles légales en fixant des dates et des index de contrat antérieurs à l'entrée effective du nouvel occupant, ce qui est non conforme aux ordonnances. Il est donc crucial que les règles légales priment sur celles du MIG et que ce dernier soit ajusté pour garantir une application conforme aux lois en vigueur.

3. Impacts Socio-économiques

La situation des déménagements problématiques affecte non seulement les consommateurs, mais aussi les fournisseurs d'énergie qui peuvent être contraints de couvrir des consommations non rémunérées pendant une période intermédiaire. En Région de Bruxelles-Capitale, l'absence d'un "fournisseur X" aggrave cette problématique, car il n'existe pas de mécanisme de reprise temporaire du point de fourniture, comme c'est le cas en Flandre et en Wallonie.

4. Recommandations

Pour remédier à ces dysfonctionnements, plusieurs solutions sont proposées :

- **Respect du cadre légal** : les règles établies par les ordonnances et règlements techniques sont claires et doivent être respectées. Les contrats doivent démarrer au moment de l'entrée dans les lieux de l'occupant et pas avant. Les index doivent correspondre aux index de la date d'entrée dans les lieux, tels que déterminés selon les règles des ordonnances.
- **Modification du MIG** : Le MIG 6 doit être modifié pour être conforme aux ordonnances régionales. Le début des contrats d'énergie doit impérativement correspondre à la date d'entrée réelle des nouveaux occupants, avec des index appropriés.
- **Consommations hors contrat** : Le GRD doit récupérer les coûts liés aux consommations sans base contractuelle qui auraient lieu entre la sortie d'un occupant et l'entrée d'un autre, conformément aux règlements techniques.
- **Promotion du document de reprise des énergies ou de tout document contradictoire équivalent** : L'utilisation systématique du relevé contradictoire ou d'un document équivalent doit être encouragée pour éviter les litiges et garantir une facturation précise.
- **Fermeture rapide des compteurs** : Une fermeture plus rapide des compteurs en cas de déménagement non signalé limiterait les périodes de consommation hors contrat.
- **Déploiement des compteurs intelligents** : Leur généralisation permettrait une meilleure gestion des index de consommation et une facturation plus précise, dès lors que la fermeture et l'ouverture à distance serait facilement exécutable et à moindre prix.
- **Sensibilisation** : Il est important d'informer les consommateurs et les propriétaires de la nécessité de remplir et de transmettre un document de reprise des énergies lors des déménagements, et de couvrir toute consommation intermédiaire par un contrat.

5. Conclusion

La problématique des déménagements en matière d'énergie à Bruxelles nécessite des ajustements réglementaires et techniques pour éviter des facturations injustifiées. Une collaboration accrue entre les GRD, les fournisseurs d'énergie, et une sensibilisation des consommateurs est essentielle pour garantir un marché énergétique plus équitable et transparent dans la région.

2 Base légale

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30bis §2, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006, que :

« ... BRUGEL est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

BRUGEL est chargée des missions suivantes :

...

2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz;

... »

La présente étude est réalisée à l'initiative de BRUGEL.

Par ailleurs, l'article 30bis, §2, aliéna 2, 18° prévoit que BRUGEL est chargée de « *contribuer à garantir, en collaboration avec toutes autres autorités compétentes, l'effectivité et la mise en œuvre des mesures de protection des clients finals* ». Il ressort également des missions de BRUGEL d'assurer un bon fonctionnement du marché libéralisé (article 30bis, § 3, 2°). Cet avis répond à ces objectifs.

3 Contexte

Le déménagement est une étape de la vie courante qui peut occasionner plusieurs défis logistiques, y compris ceux liés à la facturation des consommations d'énergie. Le législateur bruxellois s'est penché sur certains aspects globaux de cette question. Néanmoins, avec la mise en place numérique de ces opérations, le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « GRD » ou « SIBELGA »), en concertation avec les fournisseurs, a codifié ce processus dans le cadre du protocole MIG 6 en 2021. Cette codification a fait émerger certaines complications, notamment pour les nouveaux occupants de logements et probablement pour le marché également. Ce document se penche sur les enjeux spécifiques rencontrés lors de déménagements où des problèmes, liés au marché et à la facturation de la consommation d'énergie, ont conduit des consommateurs à payer pour une consommation antérieure à leur arrivée dans les lieux.

Le présent avis consiste en un examen des règles régissant cette problématique et des ajustements nécessaires pour garantir un cadre plus équitable pour les consommateurs bruxellois.

4 Analyse et développement

4.1 Situation problématique rencontrée lors de certains déménagements

Suite à la modification, à la fin de l'année 2021, du protocole de communication entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution appelé « MIG », les déménagements de certains consommateurs ont entraîné des impacts négatifs injustifiés.

En effet, certains nouveaux occupants d'une maison ou d'un appartement bruxellois se sont vu facturer une consommation antérieure à leur arrivée dans les lieux. C'est-à-dire que leur (nouveau) fournisseur d'énergie leur a proposé un contrat dont, d'une part, l'entrée en vigueur précédait leur date de déménagement et, d'autre part, les index initiaux utilisés pour déterminer la consommation à facturer ne correspondaient pas aux index de leur entrée dans les lieux.

Il est apparu que la situation des déménagements avait en effet été impactée par la transition du MIG 4 au MIG 6.

Dans le cadre du MIG 6, lorsqu'un nouvel occupant emménage sur les lieux, le MIG fait automatiquement commencer son contrat à la date de sortie de l'ancien occupant, à moins que le fournisseur « conteste » ce début. En substance, les processus prévus par le MIG prévoient en effet ceci¹ :

- L'occupant initial quitte les lieux. Le fournisseur notifie ce déménagement au GRD. Une date de déménagement de l'occupant est donc enregistrée, ainsi qu'un index de sortie, réel ou estimé ;
- A une date ultérieure, un nouvel occupant emménage sur les lieux. Le fournisseur demande à être, avec son nouveau client, enregistrés sur le point ;
- A ce stade, le fournisseur a deux possibilités : soit l'enregistrement sur le point se fait à la date de sortie enregistrée de l'occupant initial, indépendamment de la date d'entrée réelle du nouvel occupant (système du « collage ») ; soit le nouveau fournisseur peut empêcher cet enregistrement automatique à la date de sortie en envoyant une contestation : il s'agit de signaler que la date d'enregistrement doit être postérieure (flag de contestation), en joignant à ce signalement le document de reprise du nouvel occupant ;
- Dans la deuxième hypothèse, le fournisseur initial peut rejeter cette contestation via une rectification : l'enregistrement du nouveau fournisseur et de son client se fera conformément à la première hypothèse décrite ci-dessus.

Dès lors, lorsque le nouvel occupant n'emménage pas au moment exact où l'ancien occupant déménage, et lorsque le point n'a pas été fermé au moment de ce déménagement, les processus du MIG 6 peuvent entraîner la situation décrite ci-dessus : le nouvel occupant se voit facturer une consommation antérieure à celle de son arrivée, en raison d'un contrat débutant à la date de sortie de l'occupant précédent et dont les index initiaux sont également ceux de sortie.

Il apparaît de manière évidente que cette situation est *a minima* problématique : rien ne saurait justifier que le client d'un fournisseur se retrouve à supporter une consommation qui n'est pas la sienne. D'autant plus que le volume de cette consommation peut théoriquement fort varier en fonction du temps qui s'est écoulé entre la date de sortie de l'ancien occupant et la date d'entrée du nouveau, et surtout en fonction

¹ Ces processus seront examinés plus en détails dans la suite de cet avis.

de l'énergie qui aura effectivement été consommée lors de cette période de vide contractuel. En effet, le problème le plus aigu se pose lorsqu'aucun contrat n'a été conclu pour une période substantielle, d'autant plus si, par exemple, des travaux ont été réalisés pendant celle-ci².

La situation peut également s'avérer problématiques pour les fournisseurs d'énergie, qui pourraient être amenés à supporter des consommations importantes sans être compensés par le paiement des factures inhérent à un contrat. Cette question sera également abordée dans le présent avis.

Les problèmes posés par ce « collage » sont par ailleurs exacerbés en Région de Bruxelles-Capitale, et ce pour deux raisons.

D'une part, il n'y a pas à Bruxelles, comme en Flandres et en Wallonie, de « fournisseur X ». Le système du « fournisseur X » vise les cas où le GRD reprend temporairement la fourniture d'électricité d'un point. En matière de déménagement, le fournisseur X reprend le point de fourniture si aucun nouveau contrat n'est conclu sur ce point dans les 90 jours suivant la sortie du dernier occupant³. Cela limite donc la période pour laquelle le « collage » est possible.

D'autre part, Bruxelles se caractérise par un nombre élevé de déménagements, proportionnellement plus élevé que dans les deux autres Régions du pays. En effet, la population bruxelloise a tendance à déménager plus souvent, du fait d'une plus forte proportion de locataire et de la présence importante des étudiants, des stagiaires et notamment au sein des institutions européennes. La multiplication des déménagements augmente dès lors le risque d'un « *déménagement problématique* ».

Dès lors, la nature du problème, qui cause un préjudice aux utilisateurs du réseau bruxellois et pourrait également impacter les acteurs du marché, ainsi que sa prévalence en Région de Bruxelles-Capitale, justifient la rédaction du présent avis.

4.2 Cadre normatif : ordonnances et règlements techniques

Le déménagement bruxellois est régi, en matière d'énergie, par une série de normes. Au premier chef, les ordonnances gaz et électricité. Celles-ci sont complétées par les règlements techniques gaz et électricité. Les règles du MIG prévoient également une série de mécanismes applicables aux situations de déménagements. Il convient d'analyser ce régime et ses articulations, en gardant à l'esprit la hiérarchie des normes qui doit être respectée.

Il convient de préciser que le « *déménagement* » peut être envisagé en deux étapes : la sortie des lieux d'un premier occupant, et l'entrée dans les lieux du prochain occupant. Le régime normatif sera analysé à l'aune de cette succession, bien que cet avis commencera par exposer le régime, fondamental, de la détermination des index pertinents aux déménagements, régie par les mêmes règles à la sortie et à l'entrée.

4.2.1 Les règles prévues par les ordonnances et les règlements techniques en ce qui concerne la détermination des index de sortie et d'entrée ainsi que la date de début du contrat

a) Les ordonnances électricité et gaz

² En effet, dans la pratique, le « collage » des deux dates ne posera pas de problème réel si le nouvel occupant n'emménage que quelques jours après le départ de l'ancien occupant, et dans la mesure où les lieux sont réellement restés inutilisés entre temps.

³ Voir document *UMIG-BR-ST-04-Timings*, disponible à partir du site <https://www.atias.be/current-documentation>.

L'ordonnance électricité et l'ordonnance gaz prévoient certaines règles visant à encadrer les déménagements et imposant certaines obligations dans le chef du GRD et des fournisseurs lors de l'entrée dans les lieux d'un nouvel occupant.

L'article 25decies, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz⁴, disposent :

« En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index fourni par l'ancien ou le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son départ ou de son arrivée sur les lieux, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire. »

Cet article énonce la marche à suivre en cas de déménagement afin de déterminer les différents index pertinents. L'article prévoit donc qu'un relevé contradictoire des index du compteur soit effectué lorsqu'une personne déménage, et si le compteur n'est pas fermé. Il s'agit donc d'un relevé du compteur, signé par deux parties au déménagement : soit l'ancien ou le nouvel occupant, soit l'un de ces occupants et le propriétaire des lieux.

Afin de procéder à ce relevé contradictoire, les régulateurs ont établi un formulaire de déménagement, à remplir et à signer par les parties, appelé « *document de reprise des énergies* ».

A défaut de relevé contradictoire, les ordonnances prévoient une série hiérarchisée de moyens de déterminer les index du déménagement :

- Le relevé effectué par le GRD si un fournisseur en a fait la demande ;
- A défaut, le GRD prend en compte la photographie du compteur afin de déterminer les index : l'ancien ou le nouvel occupant peut transmettre une photographie du compteur prise le jour du départ ou de l'arrivée sur les lieux ;
- A défaut, le GRD estime les index.

Cette disposition vise donc à assurer une transition claire et équitable entre les anciens et les nouveaux occupants d'un bien, en prévoyant divers moyens, hiérarchisés, de définir les index initiaux qui devront être ceux repris dans le contrat de l'utilisateur.

De manière plus générale, les ordonnances fixent certaines normes de comportement que les acteurs du marché, et notamment les fournisseurs, doivent respecter dans leurs relations avec les clients.

Ainsi, l'article 25ter, §1^{er}, de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz⁵, énoncent :

« A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les 10 jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés. Cette obligation s'impose au fournisseur pour tous les types de régime de comptage. (...) » (Nous soulignons).

⁴ Article 20octies, alinéa 2, de l'ordonnance gaz.

⁵ Article 20bis de l'ordonnance gaz.

L'article 25^{quattuordecies}, §1^{er} de cette même ordonnance, ainsi que son équivalent en gaz⁶, disposent quant à eux :

« Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant :

a) l'identité et l'adresse du fournisseur;

b) le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial ;

c) les types de services de maintenance offerts ;

d) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables, des produits ou services groupés et des redevances de maintenance peuvent être obtenues ;

e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation du contrat et d'interruption des services, y compris des produits ou services qui sont groupés avec ces services, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais ;

f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou retardée ;

g) les modalités de lancement des procédures extrajudiciaires pour le règlement des litiges ;

h) la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web du fournisseur d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au présent point , les coordonnées de contact (notamment l'adresse Internet) d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation.

Les conditions des contrats sont équitables et communiquées à l'avance. En tout état de cause, ces informations sont fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par un intermédiaire, les informations relatives aux éléments visés au présent point sont également communiquées avant que le contrat soit conclu (...) » (Nous soulignons).

Il résulte de ces articles que les fournisseurs doivent adresser une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture dans les 10 jours ouvrables suivant la demande. De plus, les conditions du contrat doivent être équitables et communiquées à l'avance.

Il s'en suit logiquement qu'afin de respecter ces normes, un fournisseur doit proposer à tout client potentiel un contrat qui débiterait au moment de son entrée sur le point de fourniture, ou à tout le moins à la date demandée.

Ces différentes dispositions permettent ainsi d'assurer aux consommateurs, dans le cadre de leurs déménagements ou emménagements, que leur consommation d'énergie soit déterminée précisément et facturée ensuite, de telle sorte que ne leur soit imputé que le volume effectivement consommé lors des périodes réelles d'occupation.

b) Règlements techniques électricité et gaz

Les principes établis par les ordonnances et régissant la détermination des index de sortie et d'entrée, dans le cadre de déménagements, sont repris et précisés dans les règlements techniques électricité et gaz, à la sous-section « 3.1.4 Procédure de déménagement ».

⁶ Article 20^{undecies} de l'ordonnance gaz.

En effet, l'article 1.25 du règlement technique électricité, et son équivalent en gaz, prévoient la primauté du document contradictoire reprenant le relevé du compteur afin de déterminer l'index de sortie ou d'entrée de l'occupant. Cet article prévoit d'ailleurs que le fournisseur doit informer, dès l'offre de contrat, son futur client de son obligation de le prévenir en cas de déménagement et de fournir un document contradictoire lors de celui-ci – le GRD en est également informé via le fournisseur en question.

Il est notamment précisé que ce document contradictoire devrait indiquer le nom et les coordonnées du nouvel utilisateur. Ce même article indique qu'en l'absence de document contradictoire, l'occupant sortant ou entrant peut joindre la photographie du compteur prise au jour de sa sortie ou de son entrée dans les lieux.

L'article 1.26 du règlement technique électricité, et son équivalent en gaz, règlent les cas de déménagements pour lesquels il n'y a pas de document contradictoire. Les règlements techniques indiquent que le GRD détermine les index. Le relevé d'index par le GRD prime, et à défaut l'estimation du gestionnaire de réseau fait foi jusqu'à preuve du contraire, preuve qui peut notamment être amenée par un document contradictoire ou une photographie. Il y est précisé que : « *Si les preuves apportées impactent les estimations des index, le gestionnaire du réseau de distribution adapte les estimations et les communique au détenteur d'accès concerné (le fournisseur, ndlr)*⁷ »⁸.

Concernant les relations entre le fournisseur et le GRD, l'article 1.25 du règlement technique électricité, et son équivalent en gaz, précisent que le GRD est informé du déménagement de l'occupant via le fournisseur, et qu'il en va de même concernant le document de relevé contradictoire. Ceci est confirmé par l'article 1.27 du règlement technique électricité, et son équivalent en gaz, qui prévoient également que le fournisseur doit « *notifier la demande de déménagement au gestionnaire du réseau de distribution dans les trois jours calendrier suivant la réception du formulaire de reprise des énergies et joindre ce formulaire de reprise des énergies complété et signé, accompagnés, le cas échéant, des photos des index du compteur* ».

4.2.2 Les règles régissant la sortie de l'occupant

a) Les ordonnances électricité et gaz

Les ordonnances prévoient, comme examiné au point précédent, les règles qui doivent être suivies concernant la détermination de l'index de l'occupant sortant.

Dans le cadre de cet avis, relatif aux « *déménagements problématiques* », la situation examinée est celle de la facturation au nouvel occupant d'une consommation antérieure à son arrivée dans les lieux. Cela suppose dès lors que le nouvel occupant n'emménage pas dans les lieux au moment de la sortie de l'occupant précédent⁹ et que le point de fourniture n'ait pas été fermé par le gestionnaire du réseau de distribution avant l'entrée dans les lieux du nouvel occupant.

A ce sujet, l'article 25sexies, § 4, quatrième alinéa de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz, disposent que :

⁷ Article 1.26, § 1^{er}, *in fine*.

⁸ Notons que cet article gagnerait à être modifié pour plus de clarté et de transparence et afin qu'il devienne manifeste qu'il respecte le prescrit de l'ordonnance. En effet, dès lors que cet article traite des moyens de déterminer les index de déménagement, il doit être interprété dans le respect de l'article 25decies de l'ordonnance électricité. Il serait donc plus clair s'il reprenait la même hiérarchie et la même formulation. De plus, l'article vise l'utilisateur de réseau sortant et devrait également viser l'utilisateur de réseau entrant.

⁹ Ou du moins, au moment de la sortie du dernier occupant connu – à savoir, le dernier occupant disposant d'un contrat ou fourni par défaut.

« (...) lorsque le gestionnaire du réseau de distribution est chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, il prend les mesures nécessaires pour vérifier la présence éventuelle d'un client final et l'invite à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours. Ces mesures consistent en une enquête administrative suivie, en cas de non-régularisation par le client final, d'une courte enquête sur place. A défaut de régularisation de la part du client final dans le délai de quarante jours ou dès que l'absence d'un client final est confirmée, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise (...) ».

Ces articles règlent dès lors la marche à suivre, par le fournisseur et le gestionnaire du réseau de distribution, lorsqu'un point n'est plus couvert par un contrat ou fourni par défaut : le fournisseur dont le client quitte les lieux en informe le gestionnaire de réseau qui vérifiera, avant de pouvoir fermer le point, qu'aucun occupant n'est présent sur les lieux.

b) Les règlements techniques électricité et gaz

Les règlements techniques électricité et gaz complètent ces dispositions. L'existence ou non d'un document de relevé contradictoire aura un impact sur la procédure à suivre.

En effet, dans le cadre d'un déménagement signalé et réalisé avec un document de relevé contradictoire, l'article 1.27 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz s'appliquent : comme vu ci-dessus, le fournisseur doit « *notifier la demande de déménagement au gestionnaire du réseau de distribution dans les trois jours calendrier suivant la réception du formulaire de reprise des énergies et joindre ce formulaire de reprise des énergies complété et signé, accompagnés, le cas échéant, des photos des index du compteur¹⁰* ».

Ensuite, lorsque le fournisseur notifie le déménagement au GRD, l'occupant sortant est supprimé en tant qu'utilisateur sur le point, à la date de déménagement effective demandée dans le document de reprise des énergies. Le fournisseur reste lui « *enregistré* » sur le point jusqu'à la prise d'un nouveau contrat ou à la mise hors service du point.

Concernant les déménagements non signalés, c'est-à-dire les cas où les fournisseurs suspectent qu'il n'y a plus personne sur les lieux, l'article 1.26, §§ 2 et suivants du règlement technique électricité, et son équivalent en gaz, prévoient les règles suivantes :

- Lorsqu'un fournisseur suspecte un déménagement non signalé, il introduit la demande correspondante auprès du GRD ;
- Si la demande est acceptée, le fournisseur a 30 jours pour essayer d'identifier un nouvel utilisateur ;
- Au terme de cette période, et si aucun fournisseur n'a repris le point, le GRD adresse un courrier à l'adresse du point afin d'inviter un éventuel utilisateur à se régulariser (conclure un contrat pour le point) ;
- Si 15 jours après l'envoi du courrier aucun contrat n'a été conclu, le GRD prend une série de mesure afin d'avoir un contact, soit avec l'utilisateur connu soit avec le propriétaire, afin que la situation soit régularisée (contacts téléphoniques, envois de courrier ou courriel, visite sur place et enquête de terrain avec avis de passage éventuel) ;
- Si 45 jours après l'envoi du premier courrier aucun contrat n'a été conclu, le GRD se rend sur les lieux afin de fermer le point de fourniture (mise hors service du point d'accès). Si le GRD ne

¹⁰ Selon la formulation de cet article, il semblerait que celui-ci s'applique également en cas de déménagement sans document de relevé contradictoire mais pour lequel l'utilisateur aurait communiqué à son fournisseur une photographie de son ou ses compteurs.

peut fermer le point d'accès, la procédure suit son cours tant qu'aucun contrat n'a été conclu sur le point ou tant que le GRD n'a pas pu fermer le point, ce qu'il tente de faire autant de fois que nécessaire.

Les règlements techniques prévoient également que la « *mise hors service du point met fin au contrat de service primaire et, le cas échéant, au(x) contrat(s) sur le(s) point(s) de service secondaire(s)* »¹¹. Cette disposition vise donc à faire en sorte qu'un point ne reste pas sans contrat : soit la situation est régularisée par une prise de contrat, soit le point est fermé.

Concernant les déménagements signalés, c'est-à-dire ceux pour lesquels l'occupant a prévenu son fournisseur de son départ, le fournisseur ne lance pas immédiatement la phase de recherche d'occupant prévu par l'article 1.26, §§ 2 et suivants du règlement technique électricité, et son équivalent en gaz. En effet, il semble plus probable que le point soit repris par un nouvel occupant, a fortiori si un document contradictoire a été signé. C'est d'autant plus le cas lorsque c'est bien un document de reprise des énergies qui a été rempli : en effet, celui-ci indique non seulement les coordonnées du prochain occupant, mais également le fournisseur choisi ou qui sera choisi par celui-ci.

Néanmoins, lorsqu'en cas de déménagement signalé il n'y a tout de même pas eu de régularisation contractuelle du point endéans les 15 jours suivant la notification du déménagement, la procédure de recherche décrite ci-dessus est suivie¹².

c) Le MIG

Le MIG prévoit la communication des informations entre les acteurs de marché et met ainsi en place des règles à respecter. Le processus ILC définit le cadre dans lequel les demandes de déménagements, avec ou sans document de reprise des énergies, sont exécutées. Il met en relation le fournisseur qui lance le processus et le gestionnaire de réseau, ainsi qu'éventuellement d'autres parties impactées. Il s'agit bien du déménagement dans le sens de la sortie d'un occupant.

Le scénario ILC est découpé en deux sous-processus : l'ILC avec « document de reprise des énergies » et l'ILC « sans document de reprise des énergies ». Le glossaire du MIG définit ce document comme :

« Document officiel qui peut être transmis par un client déménageant à son détenteur d'accès. Ce document peut contenir les informations suivantes : date de reprise, index de reprise, nom du client sortant, nom du client rentrant, nom de l'ancien détenteur d'accès, nom du nouveau détenteur d'accès. Ce document est utilisé dans le cadre des demandes d'Initiate Leaving Customer et est utilisé pour déterminer le label et donc l'issue de ces demandes ».

Il est important de souligner que le MIG n'assimile pas, a priori, le document de reprise des énergies à tout document contradictoire, comme le font les ordonnances et règlements techniques. Néanmoins, si le glossaire établit qu'il s'agit d'un document « officiel », il indique aussi que ce document « peut » contenir certaines informations. Cela suggère une certaine flexibilité dans la définition du document de reprise des énergies.

Sans rentrer dans les détails de ce processus, en voici les éléments clés à retenir dans le cadre du présent avis :

- A la date effective de la demande, la responsabilité de l'utilisateur du réseau sortant cesse automatiquement ;

¹¹ Article 1.26, § 8, *in fine*, du règlement technique électricité et son équivalent en gaz.

¹² Article 1.27, § 3, du règlement technique électricité et son équivalent en gaz.

- La responsabilité du fournisseur qui a effectué la demande reste active jusqu'à ce qu'un nouveau contrat soit pris sur le point (via une demande de Start Access, voir plus loin) ou à ce que le point soit fermé.

Par ailleurs, lors de l'envoi de l'ILC, des index peuvent être transmis par le fournisseur. Le gestionnaire de réseau enregistre les index pour la date effective de la demande.

4.2.3 Les règles régissant l'entrée sur les lieux de l'occupant

Dans le cadre de cet avis, et donc dans le contexte des déménagements problématiques, l'entrée dans les lieux du nouvel occupant est un moment clé et les règles qui y sont applicables revêtent donc une importance particulière.

a) Les ordonnances électricité et gaz

Le cadre prévu par les ordonnances électricité et gaz a déjà été examiné au point 3.2.1. a) du présent avis. Rappelons que les ordonnances prévoient qu'un nouvel occupant a droit à une offre raisonnable et non discriminatoire de contrat et que, dès lors, son contrat ne peut débuter à une date antérieure à son entrée dans les lieux. Les index initiaux, à appliquer lors de la facturation, doivent être déterminés par différents moyens, prévus de manière hiérarchisée dans les ordonnances : document de reprise des énergies ou document contradictoire reprenant un relevé contradictoire, relevé par le GRD, photographies des compteurs ou, enfin, estimation par le GRD.

b) Le MIG

Comme mentionné précédemment, le MIG prévoit la transmission des informations entre les acteurs de marché et établit ainsi un ensemble de règles à respecter. Le processus « *Start Access* » définit le cadre dans lequel un fournisseur demande l'enregistrement d'un contrat qu'il a signé avec un utilisateur. Il met en relation le fournisseur qui lance le processus et le gestionnaire de réseau. Il s'agit bien du déménagement dans le sens de l'entrée dans les lieux d'un occupant. Ce processus implique la modification éventuelle de la configuration du point ainsi que la collecte et la transmission des index d'entrée.

Ce processus nécessite également que le nouveau fournisseur consulte les données du point via un « *Preswitching* »¹³. Cette étape, obligatoire, permet de vérifier les configurations possibles sur le point, afin que le fournisseur puisse faire une proposition de contrat correcte.

Ce processus peut être exécuté de deux manières différentes, et est à l'origine de la problématique examinée dans le présent avis.

Une première manière d'exécuter ce processus, pour le nouveau fournisseur, aura pour conséquence que lorsqu'une demande de Start Access suit une demande d'ILC, la date effective ainsi que les index de l'ILC seront utilisés pour le Start Access. Cela signifie que si un fournisseur soumet une demande de Start Access avec une date effective et éventuellement des index différents de ceux de l'ILC, ces informations seront automatiquement ajustées pour correspondre à celles enregistrées pour l'ILC¹⁴. Ce sous-processus ne requiert pas d'action particulière dans le chef du fournisseur (sous-processus par défaut).

Le deuxième sous-processus donne la possibilité au fournisseur de contester les index et la date effective de l'ILC précédant le Start Access. A cet effet, le fournisseur active, dans le système du MIG, un flag « *Contestation ED ILC* ». A cette fin, selon le MIG, le fournisseur doit attacher un Document de reprise des

¹³ UMIG -BR-ST-03-Preswitching, disponible à partir du site <https://www.atrias.be/current-documentation>.

¹⁴ UMIG-BR-ST-03-Handle-Request, p. 49. Toutefois, le Start Access n'utilisera plus la date effective et les index de l'ILC si celle-ci remonte à plus de 35 mois. Dans ce cas, la date effective du Start Access sera maintenue.

énergies, sans quoi la demande est refusée. Le « *Preswitching* » se révèle donc très utile en ce qu'il permet au fournisseur d'identifier si un ILC a été lancé sur ce point avec une date antérieure au Start Access, lui permettant ainsi d'activer la « *Contestation ED ILC* ».

Si la demande de « *Contestation ED ILC* » est acceptée, c'est le fournisseur précédent (celui qui a envoyé l'ILC) qui reprendra la responsabilité du point pour la période entre l'ILC et le Start Access. Le MIG prévoit deux cas de figure pour la prise en charge de la consommation :

- Si l'ILC était avec document de reprise : la consommation entre la date de l'ILC et celle du Start Access est prise en charge par le fournisseur ayant lancé l'ILC. Celui-ci peut tenter de trouver un autre fournisseur qui accepterait de reprendre le point (possibilité d'insérer, rétroactivement, un contrat pour la période non couverte) ;
- Si l'ILC était sans document de reprise : la consommation entre la date de l'ILC et celle du Start Access est prise en charge par l'utilisateur du réseau ayant fait la demande d'ILC¹⁵.

Néanmoins, le fournisseur qui a lancé l'ILC pourra objecter à la « *Contestation ED ILC* » de sorte que le Start Access démarre bien à la date de l'ILC et avec les mêmes index si le document de reprise des énergies qui lui est communiqué¹⁶ n'est pas exploitable.

¹⁵ UMIG-BR-ST-03- *Initiate Request*, p. 20, disponible à partir du site <https://www.atrias.be/current-documentation>.

¹⁶ C'est-à-dire le document de reprise des énergies qui est utilisé pour effectuer la contestation.

4.2.4 Conclusion intermédiaire

Il ressort de ce qui précède que le cadre réglementaire repose sur les ordonnances gaz et électricité, complétées par les règlements techniques. Les règles prévues par le MIG viennent s'y ajouter. Les processus clés en sont l'ILC, qui régit la sortie d'un occupant, et le Start Access, qui gère l'entrée d'un nouvel occupant.

Ainsi, les ordonnances électricité et gaz établissent des règles spécifiques pour gérer les déménagements, imposant des obligations au GRD et aux fournisseurs lors du départ et de l'arrivée des occupants. Les ordonnances exigent que les fournisseurs proposent un contrat équitable, non discriminatoire et transparent à leurs clients : ces contrats ne peuvent dès lors débiter à une date antérieure à leur entrée dans les lieux. Les ordonnances définissent également les modalités de détermination des index de sortie des index d'entrée, qui serviront de référence à la première facturation. Le document de reprise des énergies joue un rôle fondamental dans ce processus, bien qu'il ne soit pas seul moyen utilisable, puisqu'un relevé contradictoire, un relevé par le GRD, des photographies ou encore une estimation du GRD peuvent également être pris en compte.

Les règlements techniques gaz et électricité complètent le régime mis en place par ces ordonnances, dans la continuité de celui-ci.

Le système du MIG établit une série de règles visant à faciliter l'échange de données entre les divers acteurs du secteur et à structurer leurs relations. Celui-ci doit néanmoins respecter la législation. Deux scénarios du MIG 6 entrent en jeu de manière fondamentale concernant les déménagements, et plus particulièrement la problématique examinée dans le présent avis, c'est-à-dire l'alignement de la date et des index du nouveau contrat avec les données de la sortie du précédent occupant. Il s'agit de l'ILC, qui régle la sortie et la fin de contrat d'un utilisateur ; et du Start Access, qui régle la prise de contrat sur un point, pour un nouvel utilisateur.

Cependant, le système établi par le MIG peut engendrer une situation dans laquelle un nouvel occupant verrait la date de début de son contrat fixée avant son entrée dans les lieux, avec des index également établis antérieurement à son emménagement, ce qui ne serait pas conforme aux prescriptions de l'ordonnance. Il découle manifestement des principes généraux de droit que les règles légales et réglementaires doivent primer sur celles du MIG. Par conséquent, ce dernier ne devrait pas être appliqué lorsqu'il est en contradiction avec les ordonnances et les règlements techniques.

4.3 Solutions

4.3.1 Respect du cadre légal

Il est essentiel de rappeler que le cadre légal doit être respecté. Dès lors, un client doit recevoir une offre de contrat dont la date de début ne peut précéder son entrée dans les lieux. Un nouvel occupant a en effet droit à une offre de contrat raisonnable et non discriminatoire. De plus, les index initiaux, utilisés pour le calcul de sa première facture, ne peuvent être antérieurs à ceux de son entrée dans les lieux. Les ordonnances gaz et électricité établissent en effet les règles précises pour déterminer les index à prendre en compte.

Dès lors, tant les fournisseurs que le GRD doivent veiller au strict respect du cadre légal.

BRUGEL considère que les processus suivis par les acteurs doivent être modifiés afin de garantir que les utilisateurs du réseau de distribution bruxellois ne se trouvent pas confrontés à la situation problématique qui fait l'objet du présent avis.

Il est également essentiel qu'en cas de contestation ou de plainte formulée par un utilisateur, les acteurs fassent preuve de la plus grande diligence et appliquent les principes légaux rappelés ci-dessus.

Par ailleurs, le Service des litiges de BRUGEL est compétent pour vérifier l'application de ce cadre légal dans les situations de déménagements problématiques portées à sa connaissance. Sa jurisprudence en la matière a déjà été établie à travers plusieurs décisions¹⁷.

4.3.2 Modification du MIG

BRUGEL estime que le MIG 6 doit être modifié dès lors qu'il entre en contradiction avec les règles des ordonnances et des règlements techniques (voir également le point suivant, 4.3.3). En effet, en prévoyant la possibilité que la date et les index du Start Access correspondent à la date et aux index de l'ILC précédemment enregistré sur le point de fourniture, le MIG 6 contrevient aux règles légales et réglementaires visant à protéger les utilisateurs. Un utilisateur ne saurait, en effet, voir son contrat démarrer à une date antérieure à son entrée dans les lieux. De plus, ses index de départ doivent être déterminés conformément aux prescriptions des ordonnances, à savoir via un relevé contradictoire, un relevé du GRD, des photographies ou une estimation, et non par les règles du MIG.

BRUGEL juge donc qu'il est nécessaire d'apporter des modifications au processus de Start Access. BRUGEL est toutefois conscient qu'un tel travail de modification doit être opéré rapidement mais se heurte à des obstacles technico-administratifs. Dès lors, une période de 12 mois peut être octroyée pour mettre le MIG en conformité avec les ordonnances. Pendant cette période transitoire, d'autres solutions peuvent être mises en place, au premier chef celles proposées dans le présent avis.

A titre subsidiaire, BRUGEL constate que le Start Access peut également être utilisé de manière à éviter la situation décrite plus haut, à savoir en utilisant le flag de « Contestation ED ILC ». Ce mécanisme permet d'éviter que la date du début du contrat soit automatiquement alignée à la date de sortie du précédent occupant. Néanmoins, cet outil présente un plusieurs problèmes.

Il convient de souligner que le fournisseur a la possibilité, mais non l'obligation, de contester cet alignement. En pratique, le processus de contestation ne serait utilisé que dans 3% des cas de Starts Access¹⁸. Ce faible taux peut s'expliquer par un manque de connaissance des fournisseurs du processus,

¹⁷ Voir notamment les décisions du Service des litiges R2022-071 et R2023-093.

¹⁸ Chiffres communiqués par Sibelga.

par l'absence de disponibilité du Document de reprise des énergies, par le refus du fournisseur d'accepter la transmission de ce document, ou encore l'absence de son envoi au fournisseur.

En outre, ce flag de contestation lui-même ne respecte pas les obligations légales et réglementaires puisqu'il ne devrait pas être conditionné par la transmission d'un Document de reprise des énergies. Les ordonnances et règlements techniques prévoient en effet un ensemble de moyens visant à déterminer les index.

Enfin, il apparaît que, même en cas de contestation, le fournisseur à l'origine de l'ILC peut refuser cette contestation. Dans un tel cas, le contrat débutera malgré tout à la date de sortie de l'ancien occupant plutôt qu'à la date d'entrée du nouvel occupant.

BRUGEL est néanmoins d'avis que, pendant la période transitoire visant à modifier le MIG afin de le mettre en conformité aux normes légales et réglementaires, les acteurs devraient utiliser plus systématiquement ce flag afin de réduire les risques, pour les nouveaux occupants, de se voir facturer une consommation antérieure à leur arrivée. A ce titre, les acteurs devraient accepter que d'autres documents que les Documents de reprise des énergies puissent permettre d'activer le flag (tout document probant qu'un utilisateur de réseau peut communiquer afin de prouver sa date d'entrée dans les lieux), ce qui devrait pouvoir être mis en place via une modification mineure et dès lors rapide du MIG (modification de texte).

De plus, au niveau de l'ILC déjà, BRUGEL est d'avis que les fournisseurs pourraient envoyer des documents de reprise des énergies mêmes incomplets, out tout autre document contradictoire (voir également le point 4.3.4 du présent avis).

En l'absence de modifications apportées au MIG pour le rendre conforme aux ordonnances et aux règlements techniques, il ne doit pas être appliqué lorsqu'il est en contradiction avec ces normes légales et réglementaires.

4.3.3 Consommations hors contrat

L'article 7, § 1^{er}, 17^o de l'ordonnance électricité, ainsi que son équivalent pour le gaz, disposent que :

« (...) A cette fin, le gestionnaire du réseau de distribution est notamment chargé des tâches suivantes :

(...)

17^o la récupération, dans les conditions définies par le règlement technique, auprès de l'utilisateur du réseau de distribution des coûts de l'électricité consommée sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation ainsi que les frais techniques et administratifs liés ».

L'article 1.13 du règlement technique électricité, ainsi que son équivalent du règlement technique gaz, prévoient que :

« Le présent article s'applique pour l'électricité consommée sans base contractuelle sans qu'il n'y ait eu atteinte à l'équipement de comptage, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire.

Le gestionnaire du réseau de distribution facture et récupère auprès de l'utilisateur du réseau de distribution :

1^o les coûts de l'électricité consommée sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire au tarif visé au paragraphe 9,

2^o les frais techniques liés à l'accomplissement de cette tâche, et

3° les frais administratifs liés à l'accomplissement de cette tâche ».

Il convient de rappeler que la situation examinée ici est problématique dès lors qu'un nouvel occupant verra son contrat débiter à une date antérieure à son entrée dans les lieux, avec une consommation supérieure qui lui sera également imputée. Or, le problème se pose justement car une période intermédiaire s'est écoulée, entre la sortie d'un occupant et l'entrée d'un autre, période qui n'était pas couverte par un contrat.

Dès lors qu'aucun contrat entre un fournisseur et un client n'est enregistré sur le point, toute énergie consommée l'est sans base contractuelle. Le GRD doit donc se charger de récupérer les coûts liés à cette consommation.

Il résulte de ces articles que le GRD est responsable de facturer à l'utilisateur de réseau la consommation qu'il a effectuée sans base contractuelle.

A cette fin, il est **nécessaire de modifier le MIG** afin de permettre la facturation de la période de vide contractuel par Sibelga. Dès lors, une fois qu'un fournisseur conclut un contrat avec un nouvel occupant, et qu'il apparaît qu'il y a eu une période de vide contractuel entre ce nouveau contrat et la sortie de l'occupant précédant, Sibelga devrait, via le MIG modifié, facturer cette période en accord avec la législation et la réglementation. Néanmoins, dès lors qu'une telle modification du MIG est un long processus, il est nécessaire que les acteurs impactés, c'est-à-dire Sibelga d'une part et les fournisseurs de l'autre, trouvent un accord afin de mettre en œuvre des solutions transitoires.

4.3.4 Document de reprise des énergies et document contradictoire

Le Document de reprise des énergies est un outil précieux tant pour le bon fonctionnement du marché que pour la protection des occupants lors de leurs déménagements, qu'il s'agisse de leur départ ou de leur installation. Il convient donc de promouvoir son utilisation. Toutefois, tout document reprenant un relevé contradictoire et contenant les mêmes informations que le Document de reprise des énergies possède une valeur équivalente, conformément aux dispositions des ordonnances. Il est donc impératif de veiller à ce que les règlements techniques, ainsi que le MIG, confèrent le même statut à ce type de document contradictoire.

L'article 1.25 du règlement technique électricité, et son équivalent pour le gaz, prévoient que le fournisseur, au moment de son offre de contrat, rappelle à son client son obligation de lui notifier son déménagement, par la transmission d'un Document de reprise des énergies.

Selon BRUGEL, il est essentiel de maintenir cette obligation de notification, mais celle-ci doit pouvoir être réalisée au moyen d'un Document de reprise des énergies ou de tout autre document reprenant un relevé contradictoire. Ce document doit inclure la date ainsi que les relevés effectués et validés de manière contradictoire entre l'utilisateur entrant et l'utilisateur sortant du réseau de distribution, ou entre l'utilisateur sortant et le propriétaire du bien alimenté.¹⁹.

L'article 1.27 prévoit que le fournisseur notifie le déménagement au GRD dans les trois jours calendrier suivant la réception du formulaire de reprise des énergies et y joint ce formulaire de reprise des énergies. Cet article doit également être modifié afin d'inclure la possibilité de transmettre tout document contradictoire de valeur équivalente.

Par ailleurs, il apparaît que certains fournisseurs ne procèdent pas à la collecte du Document de reprise des énergies ou de tout autre document équivalent, suggérant ainsi que cette obligation n'est pas

¹⁹ Par ailleurs, le fournisseur devrait également, dans son offre de contrat, expliquer à son nouveau client la manière dont les index de déménagement seront déterminés à défaut de transmission d'un document de reprise des énergies ou d'un document contradictoire.

systématiquement respectée. BRUGEL souligne donc l'importance de promouvoir l'utilisation de ces documents et insiste sur la nécessité de les demander, de les collecter et de les transmettre conformément aux dispositions en vigueur.

A ce sujet, la mise en place d'un document de reprise digital pourrait être examinée, sous réserve de continuer à permettre l'utilisation d'un DRE papier.

4.3.5 Fermeture prompte des compteurs

Plus la période entre le départ de l'occupant sortant et l'arrivée du nouvel occupant est longue, plus le nouvel occupant risque de rencontrer des difficultés. Il s'agit dès lors de ne pas multiplier les délais avant la fermeture d'un compteur, tout en respectant le prescrit de l'ordonnance qui prévoit une procédure de fermeture qui laisse le temps, au GRD, de mener une enquête afin de s'assurer que la personne éventuellement sur le point puisse régulariser sa situation contractuelle.

A ce titre, BRUGEL est d'avis que tout fournisseur suspectant un déménagement non signalé doit immédiatement prévenir le GRD en formulant la demande d'ILC. Le fournisseur pourra ensuite entamer, de son côté, des démarches afin de trouver le nouvel occupant.

4.3.6 Développement des compteurs intelligents

BRUGEL note également que les bruxellois devraient voir cette problématique se raréfier, dans une certaine mesure concernant les contrats d'électricité. En effet, la généralisation des compteurs intelligents, dont l'objectif de déploiement est de 80% pour 2030, permettra à tout le moins de déterminer de manière certaine les index à une date donnée, et surtout, potentiellement, d'ouvrir et fermer les compteurs à distance. D'ailleurs, BRUGEL a rendu, le 19 mars 2024, un avis d'initiative relatif au déploiement, au placement et à l'utilisation des compteurs intelligents²⁰ qui reprend les positions et réflexions de BRUGEL à ce sujet. L'avis rappelle en effet qu'en vertu du règlement technique électricité le GRD devrait pouvoir procéder aux ouvertures et fermetures à distance des compteurs d'électricité intelligents à partir du 1^{er} janvier 2026. La question du consentement des URD y est également abordée.

4.3.7 Sensibilisation

BRUGEL confirme néanmoins l'attrait et les avantages apportés par le Document de reprise des énergies. Il serait dès lors utile de sensibiliser (à nouveau) la population bruxelloise sur la nécessité de rédiger un Document de reprise des énergies, ou à tout le moins un document reprenant un relevé contradictoire.

En matière de sensibilisation, il serait également opportun d'informer les propriétaires sur la nécessité de conclure un contrat de fourniture pour la période entre deux locations. Certains fournisseurs proposent notamment des contrats dits « maison vide », qui pourraient s'avérer appropriés dans certaines situations.

²⁰ Disponible à l'adresse suivante : <https://brugel.brussels/publication/document/avis/2024/fr/AVIS-382-COMPTEURS-INTELLIGENTS.pdf>.

5 Conclusions

En conclusion, bien que les processus du MIG 6 visent à rationaliser les échanges entre les différents acteurs du marché énergétique, leur application a révélé certaines problématiques, particulièrement dans le cadre des déménagements.

Il est essentiel de modifier ces processus afin qu'ils respectent les cadres légaux en vigueur, notamment pour garantir que les nouveaux occupants ne se voient pas facturer des consommations antérieures à leur arrivée.

Par ailleurs, d'autres pratiques, comme la facturation de la consommation contestée en consommation hors contrat, l'encouragement à l'utilisation du Document de reprise des énergies ou de tout document contradictoire de même valeur, la fermeture plus rapide des compteurs, la sensibilisation des différentes parties et l'introduction des compteurs intelligents pourraient contribuer à une meilleure gestion de ces situations, tout en offrant plus de transparence et de justice aux consommateurs.

6 Recours

En vertu de l'article 30*decies* de l'ordonnance électricité, la présente proposition peut également faire l'objet d'une plainte en réexamen devant BRUGEL. Cette plainte n'a pas d'effet suspensif.

* *

*