

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X c. / Fournisseur d'énergie Y

##### Objet de la plainte

Monsieur X , (ci-après « *le plaignant* »), sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier condamne fournisseur d'énergie Y à faire en sorte que son contrat UP soit entièrement fonctionnel, sur la base de l'article 25*novies* de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que l'article 20*septies* de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

##### Exposé des faits

Le 5 janvier 2020, le plaignant souscrit un contrat UP auprès du fournisseur d'énergie Y, afin de pouvoir mieux contrôler ses consommations. Le plaignant est domicilié à 1150 Bruxelles.

Lors de l'installation du thermostat boxx inclus dans le contrat, le 29 janvier 2020, les techniciens du fournisseur d'énergie Y n'ont pas accès au compteur « gaz » de SIBELGA, parce qu'un boîtier en plexiglass le protège. Les consommations de gaz ne sont dès lors pas enregistrées.

Le plaignant introduit une demande d'intervention urgente auprès de SIBELGA par email le 29 janvier 2020, afin de procéder au retrait du plexiglass se trouvant sur le compteur gaz.

SIBELGA informe le plaignant, par un email du 3 février 2020, qu'il n'est pas possible de retirer le plexiglass en question, mais qu'une armoire à impulsion peut-être placée, qui sera compatible avec le contrat UP. Le placement de cet appareil entraîne un coût de 247 EUR HTVA.

Le plaignant refuse de supporter ce coût, et introduit une plainte devant le Service de médiation de l'Energie.

Le 5 février 2020, le plaignant introduit une plainte devant le Service de médiation de l'Energie. Le plaignant indique refuser le paiement découlant de l'installation de l'armoire à impulsion, et refuser également le geste commercial du fournisseur d'énergie Y.

Le Service de médiation de l'énergie propose au plaignant « *l'enlèvement de la Boxx (à la charge du fournisseur d'énergie Y) et l'annulation de votre contrat UP* » afin de résoudre le litige. Par email du 24 février 2020, le plaignant refuse la proposition du Service de médiation de l'énergie, expliquant qu'il souhaite tout de même continuer à bénéficier du contrat UP et qu'il souhaite une réelle compensation de la part du fournisseur d'énergie Y.

Le 16 mars 2020, le plaignant fait une contre-proposition au Service de médiation de l'Énergie, et suggère la prise en charge du boîtier par fournisseur d'énergie Y et SIBELGA chacun pour moitié, puisqu'il estime qu'ils sont « *à torts partagés* » dans le litige qui l'occupe.

Le Service de médiation aurait clôturé la plainte par un courrier du 16 avril 2020.

Le 6 mai 2020, le plaignant introduit une demande de conciliation devant le Juge de paix, demandant à ce que son contrat soit 100% opérationnel, et que l'installation de l'armoire à impulsion soit prise en charge par fournisseur d'énergie Y ou par SIBELGA, ou par les deux conjointement. Le fournisseur d'énergie Y ne se présente pas à cette demande de conciliation.

En juin 2020, le plaignant contacte à nouveau le service des plaintes du fournisseur d'énergie Y. Le responsable du service des plaintes lui indique que son litige ne peut être traité dès lors qu'une plainte est en cours devant le Service de médiation. Le plaignant répond que la plainte devant le Service de médiation a été clôturée par courrier du 16 avril 2020. Aucune suite n'est donnée à cet email.

Le 5 juillet 2020, fournisseur d'énergie Y envoie une mise en demeure au plaignant. Celle-ci est reçue par le plaignant le 30 juillet 2020. Le service des plaintes lui propose, le 11 août 2020, de traiter sa plainte endéans les 60 jours.

Le 25 août 2020, le fournisseur d'énergie Y propose au plaignant, si celui-ci refuse de payer pour le remplacement de son compteur de gaz, de résilier le contrat UP et de reprendre, aux frais du fournisseur d'énergie Y, le thermostat Boxx et ses accessoires. Le plaignant communique son refus le même jour. Le fournisseur d'énergie Y l'informe que des procédures de recouvrement pourront alors être intentées.

Depuis lors, le plaignant ne paie pas l'entièreté des factures du contrat Up, estimant que celui-ci n'est pas opérationnel à 100%.

Plusieurs échanges ont, depuis lors, eu lieu entre le plaignant et fournisseur d'énergie, qui réclame le paiement de la totalité du prix du contrat. Des échanges à cet égard ont lieu le 16 septembre 2020, le 17 septembre 2020, le 24 septembre 2020, le 8 octobre 2020, le 9 octobre 2020. Par ailleurs, le plaignant reçoit des factures pour les mois d'octobre et de novembre, qu'il ne paie pas complètement.

Le plaignant introduit une plainte auprès du Service des litiges le 27 septembre 2020.

#### Position du plaignant

Le plaignant souhaite continuer à bénéficier du contrat UP, mais ne veut pas prendre en charge le placement de l'armoire à impulsion par SIBELGA. Il estime que fournisseur d'énergie n'aurait pas du procéder au placement du thermostat lorsque ses techniciens ont constaté que le compteur gaz n'était pas compatible avec la « boxx » prévue pour le contrat UP.

#### Position de la partie mise en cause

Le fournisseur d'énergie Y estime avoir suffisamment informé le consommateur de la nécessité d'avoir des installations conformes afin de bénéficier du contrat UP. Le fournisseur d'énergie Y estime que la proposition faite au client, à savoir de résilier le contrat et que le thermostat soit repris à charge du

fournisseur d'énergie était satisfaisante. Le fournisseur d'énergie indique également ne pas pouvoir agir sur les tarifs pratiqués par SIBELGA et ne pas pouvoir intervenir pour le paiement du placement de l'armoire à impulsion.

### Recevabilité

L'article 30*novies*, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

*« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :*

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

*2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;*

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

*4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ; 5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;*

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

*Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »*

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux articles 25*novies*, 25*duodecies* et 25*quattuordecies*, § 1<sup>er</sup> et 3, de l'ordonnance gaz.

La plainte a notamment pour objet, une contestation relative aux tarifs pratiqués par SIBELGA, ainsi qu'une contestation relative à une intervention du fournisseur d'énergie Y, et relative à la transparence de ses offres commerciales.

La plainte est donc recevable.

### Examen du fond

#### 1. Quant au tarif pratiqué par SIBELGA pour le placement de l'armoire à impulsion

Conformément à l'article 9*quater* de l'ordonnance électricité, et l'article 10*bis* de l'ordonnance gaz, « le raccordement et l'accès au réseau de distribution pour le prélèvement et l'injection d'énergie, en ce compris les services de comptage et le cas échéant, les services auxiliaires, font l'objet de tarifs régulés ». Les tarifs de distribution sont donc régulés dans le marché de l'énergie, et font l'objet d'un contrôle par le régulateur.

Afin de contrôler ces tarifs, BRUGEL est responsable de l'établissement d'une méthodologie tarifaire. Sur la base de cette méthodologie tarifaire, SIBELGA, en tant que gestionnaire du réseau de distribution, va introduire une proposition tarifaire, conformément à l'article 9*sexies* de l'ordonnance électricité, et 10*quater* de l'ordonnance gaz.

La structure tarifaire prévoit l'application de tarifs périodiques d'une part, ainsi que de tarifs non-périodiques d'autre part. Les tarifs non-périodiques, qui sont les tarifs liés au raccordement au réseau de distribution et à certaines prestations techniques et administrative, comprennent notamment « *les tarifs à application unique pour des prestations diverses réalisées par le GRD à la demande d'un utilisateur de réseau (URD) ou le cas échéant un fournisseur d'énergie* ».

Par ailleurs, la méthodologie tarifaire prévoit que « *chaque tarif non périodique doit refléter les coûts réellement engendrés pour le(s) service(s) presté(s)* ». Les tarifs non périodiques doivent également, selon la méthodologie tarifaire, être réalisés au coût « *le plus juste* ». BRUGEL contrôle ces tarifs, afin de s'assurer que la contrepartie demandée aux clients respecte ces principes, et qu'elle correspond au coût supporté par le GRD.

Un tarif spécifique existe pour le placement d'une armoire à impulsion. Il s'agit d'un dispositif supplémentaire ajouté aux compteurs, qui n'est pas couvert par la composante fixe forfaitaire liée à l'activité « mesure et comptage » des tarifs périodiques. La description de ce tarif est la suivante : lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution souhaite obtenir ses données de comptage à des fins de monitoring énergétique, pour que celles-ci puissent être mises à sa disposition, le compteur doit être équipé de sorties d'impulsion et d'un boîtier de mesure d'impulsions.

La mise à disposition d'impulsion constituant un service supplémentaire offert au consommateur, BRUGEL a estimé que ce coût devait être pris en charge par l'utilisateur qui en fait la demande.

Dans le cas d'espèce, il est donc normal que le plaignant supporte le coût du placement du boîtier à impulsion, s'il souhaite bénéficier de ses données de comptage à des fins de monitoring énergétique, puisque BRUGEL a estimé qu'il s'agissait là d'un tarif non-périodique.

Pour la période 2020-2024, un tarif est d'application en fonction du calibre du compteur<sup>1</sup> :

- <G40 : 247 EUR HTVA ;
- >G40 : 527 EUR HTVA.

Le montant réclamé par SIBELGA dans le cas d'espèce de 247 EUR HTVA est donc conforme au tarif en vigueur, et doit être supporté par le client.

## 2. Quant à l'obligation d'information de la part du fournisseur d'énergie Y

L'article 25<sup>novies</sup> de l'ordonnance électricité, ainsi que l'article 20<sup>septies</sup> de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

*« Pour faciliter la compréhension et la comparaison des offres, quels que soient ses prix et tarifs, le fournisseur indique clairement et séparément dans son offre, le prix unitaire et le prix moyen de chaque kWh facturé selon les quantités vendues et par catégorie tarifaire, les forfaits périodiques, redevances, formules d'indexation, taxes, abonnements et prix des autres services éventuels ».*

---

<sup>1</sup> Les tarifs détaillés sont disponibles sur le site de BRUGEL :

[https://www.brugel.brussels/acces\\_rapide/tarifsde-distribution-12/tarifs-de-distribution-2020-2024-46](https://www.brugel.brussels/acces_rapide/tarifsde-distribution-12/tarifs-de-distribution-2020-2024-46).

L'article 25*quattordecies*, § 1<sup>er</sup>, 1°, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, ainsi que l'article 20*undecies*, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

« 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 ».

L'article 25*quattordecies*, § 1<sup>er</sup>, 3°, de l'ordonnance électricité, ainsi que l'article 20*undecies*, 3°, de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

« 3° reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, dont les tarifs sociaux, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services d'électricité et à l'utilisation de ces services à la demande des consommateurs, des informations et des estimations concernant les coûts énergétiques leur sont fournies en temps utile, sous une forme aisément compréhensible de telle manière qu'ils puissent comparer les offres sur une base équivalente ».

Il découle de ces dispositions que le fournisseur d'énergie a l'obligation de fournir au client des informations complètes et précises avant la facturation du contrat sur les conditions et prix qui sont liées à la conclusion de ce contrat. Cette information doit dès lors comprendre le coût des différents « services » liés à la conclusion du contrat.

Selon les informations communiquées par fournisseur d'énergie Y, la page du site internet dédié à la boxx et sa compatibilité précise que « les conditions complètes sont assez techniques et sont difficilement identifiables par vous-même. Si vous commandez boxx, ce n'est qu'une fois sur place que notre installateur pourra déterminer à 100% si votre situation est compatible ou pas. S'il s'avère au final que boxx n'est pas compatible, aucun souci : notre installateur remettra tout en l'état et rien ne vous sera facturé ».

Les conditions complètes sont assez techniques et sont difficilement identifiables par vous-même. Si vous commandez boxx, ce n'est qu'une fois sur place que notre installateur pourra déterminer à 100% si votre situation est compatible ou pas. S'il s'avère au final que boxx n'est pas compatible, aucun souci : notre installateur remettra tout en l'état et rien ne vous sera facturé.

Voici les conditions techniques :

1. Vous avez votre propre réseau WIFI
2. Vous avez une chaudière individuelle fonctionnant au gaz naturel ou au mazout, qui est compatible avec boxx. Ici, la marque et le modèle de votre chaudière sont importants
3. Vous avez un seul circuit de chauffage
4. Vous avez un seul thermostat
5. Vous avez une connexion câblée disponible entre votre thermostat et votre chaudière. Nous pouvons donc raccorder via ce câblage existant boxx à votre chaudière
6. Si vous avez une sonde extérieure, celle-ci sera désactivée
7. Vos compteurs d'électricité, de gaz naturel et d'eau se trouvent à l'intérieur de votre habitation
8. La distance et les matériaux qu'il y a entre l'endroit où se situe votre thermostat actuel et vos compteurs d'énergie et d'eau permettent d'établir une connexion sans fil entre boxx et les instruments de mesure de votre consommation. [Plus d'information](#)
9. Pour le suivi de la consommation de gaz naturel, votre compteur dispose d'une surface réfléchissante sur le dernier chiffre après la virgule de vos index
10. Pour le suivi de la consommation d'eau, vous disposez d'un [compteur compatible](#) nous permettant de mesurer votre consommation d'eau
11. Vous avez une prise de courant à proximité de vos compteurs d'énergie et d'eau

Trouvez-vous cette réponse utile ?

Oui  Non

[Régler vous-même](#)

Dans l'[Espace Client](#)

[Renseigner un déménagement >](#)

[Consulter votre facture >](#)

[Ajuster votre acompte >](#)

[Ajuster votre méthode de paiement >](#)

Pas encore de compte ? [Enregistrez-vous](#)

[CHATTEZ ICI](#)

Dans les conditions générales relatives au contrat UP, accessibles sur le site du fournisseur d'énergie , les conditions techniques supplémentaires requises pour permettre l'installation sont détaillées. Il est en outre précisé ce qui suit :

« 4.1.6. Si l'installation de boxx n'est pas possible, le contrat UP est automatiquement annulé ».

BRUGEL en conclut que le fournisseur d'énergie Y n'a pas suffisamment informé le plaignant par rapport aux implications éventuelles de la conclusion du contrat UP : ni le site internet, ni les conditions générales, ne mentionnent la possibilité de devoir supporter des coûts supplémentaires par rapport aux montants prévus par le contrat UP, ni l'importance de ces coûts. Un tel défaut d'information va à l'encontre des articles précités.

Par ailleurs, selon les explications données par le site internet et les conditions générales, fournisseur d'énergie Y n'aurait pas dû procéder à l'installation du compteur boxx et immédiatement annuler le contrat UP, lorsqu'il a été constaté que l'installation du plaignant n'était pas compatible.

### 3. Conclusion

Au vu des différents éléments ci-dessus, le Service des litiges estime que fournisseur d'énergie Y doit offrir la possibilité de résilier le contrat UP, à ses frais, comme cela aurait dû être le cas directement après que fournisseur d'énergie Y a constaté l'incompatibilité du compteur gaz. Le fournisseur d'énergie Y doit également fournir une information plus détaillée à sa clientèle sur les conditions applicables pour l'activation d'un contrat UP, et les coûts éventuels que cela peut engendrer.

Il n'existe pas d'élément juridique permettant de justifier que fournisseur d'énergie Y soit obligé supporter le coût du placement du boîtier à impulsion nécessaire pour le bon fonctionnement du contrat UP.

### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur d'énergie Y recevable et partiellement fondée, en ce que fournisseur d'énergie Y a manqué à son devoir d'information et aux articles 25*novies* et 25*quattuordecies* de l'ordonnance électricité, ainsi que leurs équivalents dans l'ordonnance gaz.