

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / Fournisseur et Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant de la plainte R2023-093, sollicite, par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par le fournisseur et Sibelga, des articles 25ter, 25decies et 25quattuordecies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ci- après « *ordonnance électricité* », et des articles 20bis, 20octies et 20undecies 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-Capitale, ci-après « *ordonnance gaz* ».

Exposé des faits

Le plaignant emménage à la rue ABC 123 à Bruxelles le 7 janvier 2022, comme l'atteste son contrat de bail. Le 9 janvier, le plaignant photographie ses compteurs. Les index électricité s'élèvent à 5059 en heures pleines et 7709 en heures creuses et les index gaz s'élèvent à 8098.

Le propriétaire du plaignant prendrait ensuite contact avec le fournisseur afin de conclure un contrat de fourniture de gaz et d'électricité. Le 21 janvier 2022, le fournisseur envoie une demande de reprise du point.

Or, le contrat du plaignant indique une date de début au 9 novembre 2021.

Le 21 mai 2022, le plaignant reçoit un décompte pour la période du 9 novembre 2021 au 19 février 2022 d'un montant de 39,05 euros. Ce décompte reprend, comme index initiaux, pour l'électricité et pour le gaz, les index réels du 9 janvier 2022 tels que repris sur les photographies prises par le plaignant. Le plaignant paie sa facture.

Le 16 juin 2022, le décompte du 21 mai est rectifié et est porté à 177,05 euros, suite à une rectification des index électricité. En effet, les index initiaux repris ne sont plus ceux du 9 janvier 2022, mais ceux du 9 novembre 2021. Par ailleurs, le plaignant est facturé au tarif social à partir du 1^{er} janvier 2022.

Le 1^{er} juillet, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, demande à recevoir une situation de compte.

Le 2 août 2022, le plaignant reçoit une mise en demeure de payer 235,59 euros.

Le 19 août, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, dépose plainte auprès du fournisseur, demandant l'annulation de la facture du 16 juin 2022, en transmettant les photos des compteurs prises le 9 janvier 2022 lors de son emménagement et demandant l'annulation des frais car tout est payé sauf la facture litigieuse.

Le fournisseur adresse ensuite un formulaire de rectification. Une seconde plainte relative à ce formulaire est alors déposée.

Le 9 décembre 2022, le plaignant réitère sa plainte.

Le 9 mars 2023, le fournisseur adresse une situation de compte actualisée mais refuse d'annuler les frais.

En mars également, le plaignant adresse une plainte à Sibelga, selon qui la problématique est strictement contractuelle.

Le 27 mars, le plaignant réitère sa plainte. Le fournisseur maintient la date de début du contrat au 9 novembre 2021 et considère que les photographies envoyées ne suffisent pas à la détermination des index.

Une plainte est ensuite introduite auprès du Service des litiges.

Dans un second temps, afin de régulariser la situation, le fournisseur demandera à Sibelga de modifier, dans son registre, les index du point : il s'agissait de remplacer les index du 9 novembre 2022 avec ceux du 7 janvier 2023. Dès lors, le plaignant aurait été facturé pour une période commençant le 9 novembre 2022, mais reprenant les index correspondant à son entrée dans les lieux, et donc facturant le volume réellement consommé.

Néanmoins, la plateforme informatique de traitement de ces demandes, Atrias, rejette automatiquement la demande du fournisseur car les index sont identifiés comme « erronés ».

Par la suite, le fournisseur demande, par l'intermédiaire du Service, à Sibelga de modifier manuellement les index selon la méthode exposée ci-dessus. Sibelga refuse de faire droit à cette demande dès lors que, d'une part, il ne s'agit pas de la situation réelle et que, d'autre part, modifier ainsi ces index aurait pour conséquence un recalcul et une refacturation de la consommation de l'utilisateur précédent, qui a quitté les lieux le 9 novembre 2021. Sibelga refuse également d'envisager une situation où elle reprendrait cette consommation à sa charge dès lors qu'elle considère que l'erreur vient du fournisseur.

Il apparaît en effet, notamment dans les échanges de mails entre Sibelga et le Service, que Sibelga a bien validé les index transmis par le plaignant, tels que photographiés le 9 janvier 2023 – c'est-à-dire que Sibelga considère bien qu'à la date du 9 janvier 2023, les index du plaignant sont bien de 5059 et 7709 pour l'électricité (heures pleines et creuses) et de 7709 pour le gaz, index qui seraient donc pris en compte pour déterminer les index du jour du déménagement, deux jours plus tôt.

Position du plaignant

Le plaignant considère que son contrat d'énergie doit débuter le 7 janvier 2022, date de son emménagement, et non le 9 novembre 2021. Le plaignant se prévaut à ce sujet notamment de son contrat de bail ainsi que des photographies des compteurs datant du 9 janvier 2022.

Le plaignant considère également que Sibelga doit déterminer les index sur base des photographies transmises.

Le plaignant considère également que les frais réclamés par le fournisseur doivent être annulés dès lors que toutes ses factures sont payées hormis la facture litigieuse.

Position du fournisseur

Le fournisseur note que le contrat du plaignant a commencé au 9 novembre 2021, date du déménagement de l'occupant précédent. Il s'agit d'une règle de marché. Le fournisseur considère que si le plaignant veut que son contrat débute au 7 janvier 2022, il doit faire signer un formulaire à l'ancien occupant, qui reprendrait la consommation.

Position de Sibelga

Sibelga note que la demande de reprise du point envoyée par le fournisseur le 21 janvier 2022 a entraîné une reprise du point au 9 novembre 2021, date du déménagement de l'utilisateur précédent, dès lors que la demande de reprise a été envoyée « sans contestation ».

Sibelga considère donc que le fournisseur a commis une erreur lors de la reprise du point, qu'elle aurait dû effectuer « avec contestation », en fournissant un autre index et une autre date de début. Selon Sibelga, il s'agit donc d'une problématique strictement contractuelle.

Recevabilité

L'article 30*novies*, §1^{er}, 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 à l'application des articles 25*ter*, 25*decies*, alinéa 2, et 25*quattuordecies* de l'ordonnance électricité, et de ses équivalents en gaz.

La plainte a pour objet la contestation de la date de début des contrats, ainsi que la problématique des index de départ à prendre en compte.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Principes applicables

Le Service a déjà rendu une série de décisions concernant cette problématique précise, c'est-à-dire la pratique de marché selon laquelle un nouveau contrat commencera automatiquement à la date du déménagement de l'utilisateur précédent (« date de l'ILC »), ses index de départ étant repris comme index initiaux du nouveau contrat, sauf dans le cas où le fournisseur introduit une demande de reprise accompagnée d'un « flag de contestation », reprenant le document de reprise des énergies, ou à tout le moins la date d'entrée et les index réels.

Notons notamment la décision de principe R2022-070, adoptée le 12 septembre 2023 par le Service des litiges de BRUGEL et publiée le 9 octobre 2023 sur son site¹. Les principes développés dans cette décision et dans la jurisprudence du Service sont repris et complétés, pour le cas d'espèce, ci-dessous.

2. Index à prendre en compte

L'article 25*decies*, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz², énoncent :

« 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. » (Nous soulignons).

En l'espèce, il ne ressort pas du dossier qu'un document contradictoire reprenant les index ait été établi. En l'absence d'un relevé contradictoire, les index à prendre en compte sont ceux repris sur les photographies des compteurs prises par le plaignant au moment de son entrée dans les lieux.

Les index de départ du contrat du plaignant doivent donc être déterminés, par le gestionnaire de réseau, sur base de ces photographies.

En l'espèce, Sibelga ne conteste pas la validité des index fournis par le plaignant à partir de la photographie de ses compteurs du 9 janvier 2023. Sibelga considère en effet que les index transmis correspondent bien à la situation réelle.

¹ Disponible à l'adresse URL suivante :

<https://www.litigesenergie.brussels/publication/document/jurisprudence-servicelitiges/2023/fr/DecisionR2022-070.pdf>.

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

Néanmoins, le Service considère que Sibelga n'a pas respecté cette disposition de l'ordonnance, qui vise à déterminer les index de départ d'un contrat en cas de déménagement, dès lors qu'après avoir validé ces index, ceux-ci n'ont pas été pris en compte comme index initiaux du contrat dans le système

informatique de gestion du marché d'Atrias. A ce sujet, le Service relève le problème que pose le modèle de marché actuellement applicable MIG 6 en la matière.

Le Service se doit par ailleurs de souligner que le moyen proposé par le fournisseur au plaignant pour régulariser la situation, et consistant en un formulaire à compléter, ne respecte pas le prescrit de l'ordonnance en ce qu'il ne permet pas d'aboutir au même résultat que l'application des articles précités. De plus ce formulaire fait peser une charge totalement déraisonnable sur l'utilisateur du réseau qui chercherait de bonne foi à régulariser la situation, en mettant par défaut une éventuelle différence de consommation à sa charge, à moins qu'il trouve une autre personne qui accepte d'en supporter les conséquences financières à sa place.

3. Date de début du contrat

Les articles 25ter, §1^{er}, et 25quatordecies, ainsi que leur équivalent en gaz³, énoncent :

Article 25ter, § 1^{er} : « 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).

Art. 25quatordecies, § 1^{er} : « 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 ;

³ Respectivement article 20bis et article 20undecies de l'ordonnance gaz.

- 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 découle de ces articles que le fournisseur se doit d'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.

En l'espèce, suite à la demande de contrat effectuée en janvier 2022, pour un emménagement datant du 7 janvier 2022, l'offre adressée au plaignant, et le contrat lié, font débiter ce contrat au 9 novembre 2021, avant l'entrée dans les lieux du plaignant. Dès lors que le contrat reprend une date de prise d'effet rétroactive de plusieurs mois, au mépris de la requête du plaignant, il ne peut s'agir d'une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture. Le service considère également que les conditions du contrat ne peuvent être considérées comme « équitables ». Le fournisseur doit faire débiter le contrat à la date demandée par le plaignant, et en aucun cas avant son entrée dans les lieux et le début de sa période de consommation.

Il convient dès lors, pour le fournisseur, de faire débiter le contrat du plaignant à la date de son emménagement effectif, soit le 7 janvier 2022. La facture litigieuse, prenant en compte une date antérieure pour le début de la facturation, doit être modifiée et les frais relatifs à son non-paiement, annulés.

De plus, l'article 25^{quatordecies}, § 1^{er}, 7^o, précise que le contrat signé entre le fournisseur et le consommateur doit prévoir les compensations et formules de remboursement éventuelles applicables lorsque la qualité de service attendue n'est pas atteinte. Cette disposition s'applique notamment en cas d'une facturation inexacte ou retardée. Dans le cas d'espèce, il convient dès lors que le fournisseur octroie au plaignant une compensation sur la base de cet article.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur et Sibelga recevable et fondée, en ce que :

- Sibelga n'a pas respecté l'article 25^{decies}, alinéa 2, de l'ordonnance électricité dès lors que la validation des index transmis par le plaignant à partir d'une photographie n'a pas entraîné la prise en compte de ces index comme index de départ du contrat ;
- Le fournisseur doit faire débiter le contrat du plaignant à la date de son emménagement effectif, soit le 7 janvier 2022, sur la base des index déterminés à partir des photos réalisées par le plaignant au moment de son entrée dans les lieux ;
- Le fournisseur doit adapter la facturation du plaignant en conséquence, avec l'annulation des frais liés au non-paiement de la facture litigieuse et avec l'application des compensations visées à l'article 25^{quatordecies}, §1^{er}, point f), de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Chef de service, expert tarifaire
Membre du Service des litiges