

## Service des Litiges

### Décision

#### ABC SRL/ SIBELGA et Fournisseur

#### Objet de la plainte

La srl ABC (dont le gérant est Madame XYZ), ci-après « la plaignante », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application des articles 25 sexies, 25 duodecies al. 2, 25 quatuordecies, et 32 septies 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 »), des articles 4, 5.22, 6 et 210 du Règlement Technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de BruxellesCapitale et l'accès à celui-ci (ci-après « Règlement technique électricité »), à l'encontre du fournisseur et de Sibelga.

#### Exposé des faits

La plaignante est active dans le commerce de détail de produits alimentaires. Elle a établi son siège à Bruxelles, rue XXX.

Le 30 décembre 2019, la plaignante conclut un contrat avec le fournisseur pour sa fourniture en électricité. L'échéance du contrat est prévue pour le 2 janvier 2023.

Le 27 juillet 2022, le fournisseur introduit une demande de fermeture de compteur par le biais d'un scénario *End of Contract*, ne souhaitant plus alimenter la plaignante en électricité à la fin de son échéance contractuelle.

Le 28 juillet 2022, le GRD adresse un courrier à la plaignante signalant la non-reconduction de son contrat de fourniture.

En septembre 2022, le fournisseur informe la plaignante que son contrat prendra fin.

Le 19 décembre 2022, la plaignante conclut un contrat avec le fournisseur pour sa fourniture en électricité sur le point portant le code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXX. La date de début de contrat est établie au 2 janvier 2023.

L'accusé de réception intitulé « *Merci pour votre inscription chez le fournisseur* » sera envoyé à la plaignante le même jour :

*« Bonjour XYZ,  
Nous sommes ravis que vous nous ayez choisis.  
Nous vous en remercions.  
Nous avons bien reçu votre inscription. **Vous pourrez donc bientôt profiter de notre énergie durable.** Dans l'intervalle, nous veillons à ce que votre changement soit aussi rapide et facile que possible. Aperçu des données que nous avons reçues de votre part : - Entreprise : ABC SRL-*

*Forme juridique : SRL - Numéro d'entreprise : 07XXXXXXXX - Personne de contact : XYZ- Adresse de facturation : Rue XXX, Bruxelles - Adresse de fourniture : Rue XXX, Bruxelles - Numéro de compte : BE24XXXXXXXXXX Informations relatives au contrat - **Date de début du contrat : 02/01/2023** - Durée de votre contrat : 1 an. Vos préférences en matière de facturation - Type de relevé (YMR/MMR/AMR) : YMR - Type de facture : Facturation par site - Fréquence de facturation : Mensuelle - Mode de paiement : Domiciliation. À titre d'information, vous trouverez également votre contrat en pièce jointe au présent email (...) À titre d'information, **vous trouverez également votre contrat en pièce jointe au présent e-mail.** Un petit mot d'explication : Nous mettons actuellement tout en œuvre pour finaliser votre inscription le plus rapidement possible. À cet effet, nous entreprenons les démarches suivantes : • Nous vérifions en détail votre dossier. S'il manque quelque chose, nous prendrons contact avec vous à ce sujet.*

- Nous prenons contact avec votre gestionnaire de réseau de distribution et votre ancien fournisseur pour pouvoir lancer votre contrat.*
- Une fois votre inscription terminée, après 3 jours en général, nous vous enverrons un e-mail de confirmation ».*

Le contrat contenu en pièce jointe est signé (ou pré-signé) pour accord du fournisseur, par Monsieur A, Head of B2B Market.

Cependant, ce contrat sera archivé par le système informatique car le fournisseur figurait déjà comme fournisseur sur le point. De ce fait *l'End of Contrat* est resté en cours.

Le 23 décembre 2022, Sibelga indique à la plaignante que, suite à la non-reconduction de son contrat par le fournisseur et en l'absence de reprise par un autre fournisseur, ses compteurs électriques seront fermés à partir du 2 janvier 2023. Un rappel de ce courrier lui sera adressé le 27 décembre 2022. Sans suite.

Le 16 janvier 2023, le nouveau contrat n'ayant pas pu être enregistré, le compteur de la plaignante est mis sous scellés.

Le 14 mars 2023, un préposé de Sibelga constate un bris de scellé lors du relevé annuel des compteurs de la plaignante.

Le 24 avril 2023, un technicien du GRD dépose un formulaire de régularisation chez la plaignante afin d'éviter une nouvelle fermeture des compteurs électriques.

Le 5 juin 2023, en l'absence de démarches entreprises par la plaignante, Sibelga rescelle le point de consommation de cette dernière. Une coupure d'électricité a lieu pendant 3 jours.

Le 6 juin 2023, la plaignante effectue une nouvelle inscription auprès du fournisseur. Une demande d'ouverture de compteurs est alors émise par le fournisseur via un « *Move In* ». Les compteurs électriques de la plaignante sont réouverts le 8 juin 2023.

Le 17 juillet 2023, un bureau de courtage contacte, pour le compte de la plaignante, le fournisseur. Il informe le fournisseur que leur cliente a été victime d'un sinistre à la suite d'une coupure d'électricité inopinée ayant endommagé tous les aliments se trouvant dans le frigo. Le bureau de courtage souhaite connaître les intentions du fournisseur.

Le 19 juillet 2023, le fournisseur indique au bureau de courtage que leur demande a été transférée au service concerné.

Le 25 juillet 2023, le fournisseur refuse de faire droit à la demande d'indemnisation. Le fournisseur précise prévenir ses clients 6 mois avant la fin du contrat. Le fournisseur ajoute qu'une demande de contrat aurait dû être faite à la réception de ce courrier.

Le 27 juillet 2023, Sibelga établit une facture (n°85XXXXXX) pour consommation hors contrat de 3.588,12€ relative à la période du 16 janvier 2023 au 5 juin 2023. Il s'agit de la facture litigieuse.

Le 26 septembre 2024, le fournisseur adresse la facture de régularisation (E23/XXXXXXX) à la plaignante, d'un montant de 1.968,25€.

Le 10 janvier 2024, la plaignante conteste les frais de fermeture qui lui sont facturés en raison de l'*End of contract*. Ces frais liés au GRD sont facturés par le fournisseur.

Le 20 janvier 2024, le fournisseur indique ne pas conserver les courriers envoyés à leurs clients dans la mesure où ceux-ci sont faits en un seul exemplaire. Par conséquent, ils n'ont pas de copie de l'annonce de fin de contrat à transmettre au plaignant. Le fournisseur ajoute que la date de fin de contrat est notée sur toutes les factures d'acompte.

Le 6 mars 2024, la plaignante envoie le mail suivant au fournisseur :

*"Ce que nous recherchions ce n'était pas la date de la fin de mon contrat. Me vous sembliez dire que dans les lettres envoyées par recommandé il y avait une date butoir au mois de novembre pour renouveler mon contrat. C'est ça que nous recherchons.  
Je pense qu'il est temps d'arrêter et admettre qu'il y a eu anomalie lors de la création de mes contrats. Et que c'est ça qui a créé le problème avec SIBELGA"*

Le même jour, le fournisseur indique avoir envoyé le non-renouvellement de contrat en date du 27 juillet 2022.

Le 19 mars 2024, la plaignante transmet à Sibelga son contrat d'énergie afin de contester la consommation hors contrat.

Le 21 mars 2024, Sibelga indique à la plaignante qu'elle disposait d'un contrat sur le compteur électrique litigieux. Cependant ce contrat aurait pris fin anticipativement et le compteur scellé le 16 janvier 2023.

Depuis lors, le contrat n'était plus couvert par un contrat de fourniture, ceci a engendré une consommation hors contrat jusqu'au 5 juin 2023.

Le 7 juin 2024, le fournisseur indique ne pas pouvoir introduire une demande de reprise au 1er janvier 2023 étant donné que le 17 janvier 2023 il y a eu une rupture de contrat sans retour de la part de la plaignante à ce moment.

### Position de la plaignante

La plaignante conteste la facture pour consommation hors contrat de 6 mois émise par Sibelga dans la mesure où elle affirme avoir renouvelé son contrat auprès du fournisseur en décembre 2022.

La plaignante indique n'avoir reçu aucun avis de fermeture de compteur de la part de Sibelga. Par ailleurs, elle affirme avoir pris contact avec le fournisseur après réception de l'avis de fin de contrat émis en septembre 2022. A cette occasion, son fournisseur lui aurait affirmé avoir renouvelé son contrat. Cependant, la plaignante aurait constaté que son contrat prendrait tout de même fin en janvier 2023 et décide donc de conclure un nouveau contrat avec le fournisseur.

La plaignante avance un courrier du fournisseur indiquant que son contrat d'énergie commence le 2 janvier 2023. La plaignante considère donc qu'elle dispose d'un contrat d'énergie valable pour le point de consommation 54XXXXXXXXXXXXXX.

La plaignante souhaiterait également obtenir une indemnisation pour les pertes occasionnées par la coupure de 3 jours en juin 2023 (loyer, personnel, marchandises périssables perdues, produits congelés irrécupérables, manque à gagner, etc.).

### Position du fournisseur

Le fournisseur indique que le contrat du 19 décembre 2022 a été automatiquement archivé par leur système en raison du fait que la demande ne précisait ni un emménagement ni une ouverture de compteur. Etant donné que le fournisseur figurait déjà comme fournisseur du point et pour le même client, le système a considéré que la demande était un doublon et a archivé celle-ci.

Le fournisseur considère qu'aucune indemnisation n'est due dès lors qu'aucun contrat n'a été conclu.

### Position de Sibelga

Sibelga considère que la plaignante a été suffisamment avertie par le fournisseur ainsi que par le GRD qu'une menace de coupure planait sur son compteur électrique mais que cette dernière n'a rien entrepris afin d'éviter celle-ci. Sibelga considère avoir respecté la procédure : envoi de recommandés, envoi d'un technicien sur place, etc.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §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 sexies et 25 quatordecies de l'ordonnance électricité et des articles 4, 5.22, 6 et 210 du règlement technique.

La plainte a pour objet une consommation hors contrat. La plainte est recevable.

### Examen du fond

#### 1. Concernant le fournisseur

##### a. Existence d'un contrat

En l'espèce, le Service des litiges considère qu'un contrat existe entre la plaignante et le fournisseur.

En effet, la plaignante dit avoir contacté à plusieurs reprises le fournisseur avant la fin de son contrat pour le renouveler. En l'absence de renouvellement de la part du fournisseur malgré ces démarches, la plaignante a, comme toute personne normalement prudente et diligente placée dans les mêmes conditions, pris soin de conclure un nouveau contrat de fourniture qui avait pour objet de couvrir la consommation énergétique de la plaignante après échéance de son contrat initial, le 2 janvier 2023 (et ce, quand bien même elle ne serait pas entrée en contact avec le fournisseur dans le cadre de la procédure d'*End of Contract*).

Dès lors, le fournisseur aurait dû mettre tout en œuvre afin d'éviter que les compteurs électriques de la plaignante soient mis sous scellés. Le Service estime que le fournisseur ne peut se retrancher derrière l'archivage automatique, par le système informatique, de la demande de contrat afin d'écarter toute responsabilité de sa part dans le cadre de ce dossier et conclure à l'absence d'un contrat effectif.

A la suite de sa démarche, la plaignante a reçu un accusé de réception de la part du fournisseur reproduit ci-dessous :

*« Bonjour XYZ,*

*Nous sommes ravis que vous nous ayez choisis.*

*Nous vous en remercions.*

*Nous avons bien reçu votre inscription. **Vous pourrez donc bientôt profiter de notre énergie durable.** Dans l'intervalle, nous veillons à ce que votre changement soit aussi rapide et facile que possible. Aperçu des données que nous avons reçues de votre part : - Entreprise : ABC SRL- Forme juridique : SRL - Numéro d'entreprise : 07XXXXXXXX - Personne de contact : XYZ- Adresse de facturation : Rue XXX, Bruxelles - Adresse de fourniture : Rue XXX, Bruxelles - Numéro de compte : BE24XXXXXXXXXX Informations relatives au contrat - **Date de début du contrat : 02/01/2023 - Durée de votre contrat : 1 an.** Vos*

*préférences en matière de facturation - Type de relevé (YMR/MMR/AMR) : YMR - Type de facture : Facturation par site - Fréquence de facturation : Mensuelle - Mode de paiement : Domiciliation. À titre d'information, **vous trouverez également votre contrat en pièce jointe au présent email** (...) À titre d'information, vous trouverez également votre contrat en pièce jointe au présent e-mail. Un petit mot d'explication : Nous mettons actuellement tout en œuvre pour finaliser votre inscription le plus rapidement possible. À cet effet, nous entreprenons les démarches suivantes : • Nous vérifions en détail votre dossier. S'il manque quelque chose, nous prendrons contact avec vous à ce sujet. • Nous prenons contact avec votre gestionnaire de réseau de distribution et votre ancien fournisseur pour pouvoir lancer votre contrat. • Une fois votre inscription terminée, après 3 jours en général, nous vous enverrons un e-mail de confirmation ».*

Le contrat contenu en pièce jointe est signé (ou pré-signé, cela n'est pas clair) pour accord du fournisseur Monsieur A, Head of B2B Market du fournisseur.

Ce contrat contenait par ailleurs la mention « *ce contrat n'est pas valable sans la signature du client* » ; la plaignante a dès lors pu raisonnablement penser qu'en y apposant sa signature (ce qu'elle a fait), le contrat serait valablement conclu.

L'utilisation de termes ambigus, l'apposition d'une signature avec la mention « *pour accord* » du fournisseur, et le nom de son mandataire, ne peut préjudicier la plaignante qui a raisonnablement pu croire, compte tenu de l'envoi d'un accusé de réception univoque contenant un contrat signé, qu'un contrat avait valablement été conclu. Ainsi, toute personne normalement prudente et diligente placée dans les mêmes conditions, ayant entamé les démarches de renouvellement d'un contrat avant sa date d'échéance, à l'instar de la plaignante, en aurait déduit l'existence d'un contrat.

**b. Non-respect des articles 25 duodecies al. 2 et 25 quatordecies §1 :**

L'article 25 quatordecies § 1 de l'ordonnance électricité est rédigé comme suit :

*§ 1er. 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 [6 extrajudiciaires]6 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 ;*

*Les clients finals reçoivent une synthèse des principales conditions contractuelles de manière bien visible, et dans un langage simple et concis ;*

*2° soient avertis en temps utile de toute intention de modifier les conditions contractuelles et soient informés qu'ils ont le droit de résilier le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier. Les fournisseurs avisent directement leurs clients finals, de manière transparente et compréhensible, de tout ajustement du prix de fourniture ainsi que des raisons, des conditions préalables et de la portée de cet ajustement, en temps utile et au plus tard deux semaines avant que l'ajustement ne prenne effet ou, en ce qui concerne les clients résidentiels, au plus tard un mois avant que l'ajustement ne prenne effet. Les clients finals sont libres de résilier un contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions contractuelles ou les ajustements du prix de fourniture qui leur sont notifiés par leur fournisseur d'électricité ;*

*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;*

*4° disposent d'un large choix de modes de paiement, qui n'opèrent pas de discrimination entre clients finals. Les systèmes de paiement par provision sont équitables et reflètent de manière appropriée la consommation mensuelle probable. Toute différence dans la tarification des modes de paiement ou des systèmes de paiement par provision est objective, non discriminatoire et proportionnée et ne dépasse pas les coûts directs supportés par le bénéficiaire pour l'utilisation d'un mode de paiement ou d'un système de paiement par*

*provision spécifique. Les clients résidentiels qui ont recours aux systèmes de paiement par provision ne sont pas désavantagés par ces systèmes de paiement par provision ;*

*5° n'aient rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur ;*

*6°soient dûment informés par le biais de la facture ou par tout autre moyen, notamment par voie électronique, de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante, au moins une fois dans une période de 12 mois, pour leur permettre de réguler leur propre consommation d'électricité et lorsque le client final est équipé d'un compteur intelligent, au moins une fois par mois]6. Cette information est fournie à des intervalles appropriés, compte tenu de la capacité du compteur du client, du produit électrique en question et du rapport coût-efficacité de telles mesures. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur, il ne comprend pas le droit d'exiger une modification gratuite de l'équipement de comptage ou de la périodicité de relevé. Le fournisseur informe de manière proactive le client final de son droit de lui communiquer, une fois par trimestre, un relevé d'index en vue d'obtenir sans frais des informations précises sur la facturation et les coûts actuels de l'énergie. Le client final peut relever son index soit directement, soit indirectement par l'intermédiaire d'une interface appropriée. Seul un relevé validé par le gestionnaire du réseau de distribution est valide pour toute facturation, même lorsque le client final est équipé d'un compteur intelligent. L'information sur la consommation réelle d'électricité comprend une comparaison de la consommation d'électricité actuelle du client final avec sa consommation pour la même période au cours de l'année précédente, sous forme graphique ainsi qu'une comparaison avec les consommations moyennes et médianes d'un client final appartenant à la même catégorie d'utilisateurs et constituant la norme ou la référence. Le Gouvernement peut fixer des modalités complémentaires en matière de périodicité et de contenu des informations et de facturation ;*

*7° reçoivent, à la suite de tout changement de fournisseur d'électricité, un décompte final de clôture, dans un délai [6 maximal]6 de six semaines après que ce changement a eu lieu. Les modalités relatives à l'information des clients par les gestionnaires du réseau de distribution, de transport régional et les fournisseurs, en particulier sur les incidents, les arrêts de fourniture et les modalités relatives à la gestion des plaintes, sont fixées par Brugel ;*

*8° bénéficient de conditions générales équitables et transparentes, qui sont formulées dans un langage clair et compréhensible et ne constituent pas d'obstacles non contractuels à l'exercice par les clients finals de leurs droits, par exemple par un excès de documentation sur le contrat. Les clients finals sont protégés des méthodes de vente déloyales ou trompeuses.*

*(...) ».*

L'article 25 duodecies al.2 énonce que :

*« (...) De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges ».*

Il ressort de l'exposé des faits que la plaignante disposait d'un contrat d'énergie chez le fournisseur depuis le 2 janvier 2020 et que celui-ci allait arriver à échéance trois ans plus tard, le 2 janvier 2023.



En juillet 2022 et ensuite en septembre 2022, le fournisseur informe la plaignante que son contrat prendrait prochainement fin.

D'après la plaignante (bien que ceci ne soit pas prouvé), celle-ci est entrée par la suite en contact téléphonique avec son fournisseur afin de renouveler son contrat. Cependant, en décembre 2022, elle constate que le nécessaire n'a pas été fait et conclut donc un nouveau contrat de fourniture dont la date de prise d'effet est le 2 janvier 2023.

A la suite de la souscription de ce contrat, la plaignante reçoit un accusé de réception automatique lui indiquant son inscription.

La plaignante avait entrepris des démarches auprès de son fournisseur afin de régulariser sa situation.

Le fournisseur indique avoir archivé cette souscription suite à la détection, par leur système d'inscription, du fait qu'il était toujours fournisseur du point<sup>1</sup>. Ainsi le scénario *End of Contract* n'a pas été annulé, ce qui mena à une fermeture des compteurs.

Le Service constate qu'aucun courrier n'a été adressé à la plaignante suite à l'archivage de son contrat du 19 décembre 2022.

Cette dernière ignorait donc que la procédure de fermeture des compteurs était toujours en cours et que sa situation demeurait inchangée dans le registre d'accès.

Dès lors, le Service estime que le fournisseur a fait preuve d'un **manque de diligence** en ce qu'elle aurait, à tout le moins, dû se rendre compte de ce souci technique, avertir la plaignante et rectifier les données et ce, notamment en application des articles 25 duodécies al. 2 et 25 quatuordecies §1 de l'ordonnance électricité (devoir d'information). Cette violation constitue une **faute** dans le chef du fournisseur.

En ce sens, si le fournisseur avait remarqué que la date de début du contrat était indiquée par la plaignante le 2 janvier 2023, elle aurait pu rectifier la date d'entrée en vigueur au 3 janvier 2023, et ainsi éviter les conséquences du cas d'espèce : coupure d'électricité, consommation hors contrat, etc. Cependant, le fournisseur a commis une faute en ne mettant rien en place pour empêcher *l'End of Contract*.

#### c. Application du régime d'indemnisation de l'article 32septies §1 et §2 au cas d'espèce

Le régime d'indemnisation par le fournisseur au bénéfice du client final est réglé par l'article 32 septies de l'ordonnance électricité. Plus précisément, cet article vise deux régimes distincts :

---

<sup>1</sup> En effet, ne précisant ni un emménagement ni une ouverture de compteur, le système informatique considère que la demande concerne une demande de changement de fournisseur. Compte tenu du fait que le fournisseur était déjà fournisseur du point et au même nom de souscripteur, le fournisseur explique que le système considère la demande comme un doublon et archive donc la demande d'inscription. C'est un aléa de l'automatisation du processus d'inscription.

- L'un pour la **coupure d'électricité** (§1) :

*« § 1<sup>er</sup>. Toute coupure d'électricité réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de*

---

*défaut de paiement, commise par le fournisseur, oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau. Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 32ter. L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final ».*

- L'autre pour **l'entrée en vigueur tardive du contrat** (§2) :

*« § 2. De même, en dehors du cas visé au paragraphe 1er, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties ».*

Le paragraphe 3 de l'article 32septies énonce, quant à lui, les conditions à respecter pour bénéficier de cette indemnité :

*§ 3. Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les soixante jours calendrier, selon le cas : 1° de la survenance de la coupure visée au § 1<sup>er</sup> ; 2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2. Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci. Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation ».*

En l'espèce, la plaignante est fondé à demander une indemnisation tant pour l'entrée en vigueur tardive du contrat de fourniture que pour la coupure d'électricité (qui en est la conséquence directe) mais seule l'indemnisation la plus favorable sera retenue : celle de l'indemnisation pour entrée en vigueur tardive du contrat.

Comme l'ordonnance prévoit que ces indemnités sont exclusives l'une de l'autre<sup>2</sup> le service des litiges a pour jurisprudence de choisir le régime d'indemnisation le plus favorable au plaignant, conformément au droit à la protection des consommateurs (choix de la clause la plus favorable).

La plaignante a formulé une demande d'indemnisation le 19 juillet 2023 par l'intermédiaire d'un bureau de courtage (soit, dans les 60 jours de la coupure, conformément à l'article 32 septies §3).

---

<sup>2</sup> Par les termes du § 2 « en dehors du cas visé au paragraphe 1<sup>er</sup> »

Il est à noter que bien que cette demande d'indemnisation n'ait pas précisée sensu stricto qu'elle portait sur l'entrée en vigueur tardive du contrat du plaignant, elle est considérée comme ayant été demandée puisque le service des litiges et les fournisseurs doivent qualifier eux-mêmes les demandes d'indemnisation de la manière la plus favorable pour la plaignante.

---

Conformément à l'article 32 septies §2, l'indemnisation consiste en une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros par le fournisseur. Sur cette base, la plaignante a droit à une indemnité de 100 € (indexés à 131 € pour 2023) x 5 mois (de janvier à juin 2023) = **655€**.

Cette indemnité sera retenue à charge du fournisseur, exclusivement. En effet, comme expliqué ci-dessus, le cumul n'est pas possible, l'indemnité pour la coupure d'électricité sur base du §1<sup>er</sup> n'est que de 262 € et favorise dès lors moins le plaignant<sup>3</sup>.

d. Frais liés à la fermeture/ réouverture des compteurs

L'article 32 septies §1 mentionne que les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

Les frais liés à la fermeture de l'*End Of Contract* et les frais de réouverture du compteur électrique de la plaignante doivent donc être pris en charge par le fournisseur.

2. Concernant Sibelga (le gestionnaire de réseau, ci-après « GRD »)

a. Procédure de fermeture des compteurs

L'article 4 du Règlement technique dispose comme il suit :

*« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.*

*§ 2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre I » (nous soulignons).*

L'article 5.22 du Règlement Technique dispose que :

*« L'équipement de comptage est scellé par le gestionnaire du réseau de distribution. Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par le gestionnaire du réseau de distribution ou avec l'accord écrit préalable du gestionnaire du réseau de distribution ».*

L'article 25 sexies §4 al. 4 de l'ordonnance électricité règle, quant à lui, l'enquête préalable au scellement des compteurs :

---

Conformément à l'article 32 septies §1, l'indemnisation consiste en un montant forfaitaire journalier de de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau. La coupure a eu lieu le 5 juin 2023. La demande de rétablissement par le « Move in » introduit par Fournisseur dans Atrias (le système informatique), a eu lieu le 6 juin 2023. Dès lors, l'indemnisation en l'espèce s'élèverait à 125 € (indexé en 2023 à 131 €) x 2 jours = 262 € (moins favorable que 655 €). => juste cela est suffisant pour moi (je ne sais pas mettre en commentaire)

*« En outre, 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. (...) »*

Il découle de ces dispositions une responsabilité du GRD à ce que les compteurs soient scellés et à ce que l'URD n'y porte pas atteinte.

En l'espèce, Sibelga a procédé à la fermeture des compteurs électriques conformément à ses obligations réglementaires et aux instructions transmises par le fournisseur sur le point.

Les prétentions de la plaignante concernant l'absence d'envoi par Sibelga des avis de fermeture ne sont pas fondées pour les raisons suivantes :

En effet, Sibelga a envoyé deux rappels à la plaignante avant la fermeture de son compteur électrique, et une enquête a été réalisée sur place. Ensuite, le nouveau contrat n'ayant pas pu être enregistré, le compteur électrique de la plaignante a été mis sous scellés.

Un préposé de Sibelga constate un bris de scellé lors du relevé annuel des compteurs de la plaignante. Plus tard, un technicien du GRD dépose un formulaire de régularisation chez la plaignante afin d'éviter une nouvelle fermeture de compteurs.

En l'absence de nouvelle inscription via un « Move In », Sibelga rescelle le point de consommation le 5 juin 2023.

Par conséquent, le service des litiges constate que Sibelga a respecté son obligation de scellement de compteur, après plusieurs rappels et un déplacement sur place d'un agent qui a pris soin de notifier à la plaignante son obligation de se régulariser.

En ce sens, aucune faute ne peut être imputée à Sibelga qui n'a fait qu'appliquer les procédures relatives aux données transmises par le fournisseur du point.

#### b. Imputation de la consommation hors contrat

L'article 6, §1er, du Règlement technique électricité, dispose comme il suit :

*« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution facture l'électricité consommée : -Sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'électricité consommée sans contrat ; -Sur un point d'accès actif, pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou de l'équipement de comptage, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci. Les consommations sont à charge de l'occupant connu. À défaut d'occupant connu, les consommations sont à charge du propriétaire. Si le propriétaire démontre, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge de ce ou ces occupants. Si le propriétaire ne démontre pas, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estimerait redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé ».*

En l'espèce, le service des litiges a démontré à suffisance l'existence d'un contrat de fourniture sur le point litigieux (voy. *supra*. point 1. a.).

De ce fait, la consommation hors contrat par Sibelga n'est pas due, mais doit être refacturée par le fournisseur.

c. Frais liés à la remise en état

Un bris de scellé a été constaté le 14 mars 2023 par un préposé de Sibelga.

L'article 210 du Règlement technique dispose comme il suit :

*«§1 L'équipement de comptage est scellé par le gestionnaire du réseau de distribution..*

*§2 Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par le gestionnaire du réseau de distribution ou avec l'accord écrit préalable du gestionnaire du réseau de distribution.*

*§3 Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'un équipement de comptage est descellé, il procède, pour autant que l'accès lui soit laissé, à un contrôle de l'équipement de comptage sur place avant de le resceller. Les constats du gestionnaire du réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire. Les frais exposés par le gestionnaire du réseau de distribution consécutifs à cette atteinte sont à charge de l'occupant connu. À défaut d'occupant connu, les frais sont à charge du propriétaire (...). Ces frais comprennent, premièrement, les frais administratifs et d'activation, deuxièmement, les frais des prestations techniques du gestionnaire du réseau de distribution pour la remise en pristin état et troisièmement, les consommations. Les consommations sont facturées conformément à l'article 6 ».*

En l'espèce, le service des litiges peut raisonnablement imputer le bris de scellé constaté le 14 mars 2023 à la plaignante (la preuve contraire n'étant pas rapportée). En effet, celle-ci constatant que son électricité allait ou était coupée, alors qu'elle disposait d'un contrat souscrit en décembre pour la période en question, elle a pu briser le scellé y apposé pour pouvoir continuer à bénéficier de l'énergie.

Dans ces conditions, Sibelga peut maintenir une facturation reprenant les frais administratifs de réouverture et d'activation, ainsi que les frais de prestations techniques pour la remise en pristin état.

## PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par ABC SRL contre le fournisseur et Sibelga recevable et partiellement fondée :

- Fondée en ce que le fournisseur a violé son obligation générale de prudence et de diligence (notamment son devoir d'information), en application de l'article 25 quatuordecies §1, 25duodecies al. 2de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce que le fournisseur n'a pas fait entrer en vigueur du contrat à la date prévue par les parties ceci donnant lieu à une indemnisation de la part du fournisseur à la plaignante d'un montant de 655 €, en application de l'article 32 septies §2 de l'ordonnance électricité ;
- Non-fondée en ce que le plaignant ne peut prétendre au cumul d'indemnité et en ce sens, n'a pas droit à l'indemnité prévue à l'article 32 septies §1 de l'ordonnance électricité (celle-ci lui étant moins favorable) ;
- Non fondée en ce que la plaignante ne peut se prévaloir du cumul des indemnités et ne peut donc prétendre à l'indemnisation pour la coupure d'électricité sur base de l'article 32 septies §1 de l'ordonnance électricité dans la mesure où le montant de l'indemnité qui en découle est moins favorable à la plaignante ;
- Fondée en ce qu'il n'y a pas de consommation hors contrat, que dès lors la facture n°85XXXXXX pour consommation hors contrat de 3.588,12€ relative à la période du 16 janvier 2023 au 5 juin 2023 établie par Sibelga doit être annulée car elle a été établie en violation de l'article 6 §1 du règlement technique électricité ;
- Fondée en ce que la consommation relative à la période du 16 janvier 2023 au 5 juin 2023 doit être refacturée par le fournisseur commercial de la plaignante au tarif auquel elle a droit en vertu de son contrat de fourniture d'énergie et autres droits acquis ;
- Non-fondée en ce que Sibelga peut facturer les frais relatifs au bris de scellé conformément aux forfaits en vigueur.
- Fondée en ce que les frais liés à la fermeture et à l'ouverture des compteurs sont à charge du fournisseur en application de l'article 32 septies §1 de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges