

Service des Litiges

Décision R2022-038

X/ Fournisseur et Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, sollicite du Service des litiges (ci-après, « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect, par le fournisseur et Sibelga, de l'article 25*decies* 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, de l'article 6 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles Capitale et à l'accès à celui (ci-après « *règlement technique électricité* »).

Exposé des faits

Ce litige a lieu dans le cadre de l'occupation d'une ancienne école, inoccupée, par un collectif. La plaignante, membre de ce collectif, conteste la facture qui lui est adressée, visant une consommation hors contrat pour cet immeuble.

Le 29 janvier 2020, la plaignante transfère, par téléphone, son contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur, d'un point de fourniture situé chaussée d'ABC, 99, à un point de fourniture situé rue XYZ, 15 à Bruxelles. Le début de la fourniture est prévu pour le 8 avril 2020.

Suite à cela, le fournisseur introduit, au nom de la plaignante, un scénario « *Combined switch* » sur le point de fourniture demandé. Cependant, le compteur lié à ce point (compteur d'électricité n°62XXXX) était enregistré dans les systèmes informatiques que Sibelga partage avec les fournisseurs comme étant fermé. Ceci a eu pour conséquence que le scénario introduit n'a pas abouti<sup>1</sup>, ce dont la plaignante n'a pas été informée.

Par la suite, la plaignante se rend compte qu'elle ne reçoit pas de facture d'électricité. Elle aurait alors contacté son fournisseur par téléphone, sans que cela ne mène à une solution.

Le 1<sup>er</sup> février 2021, la plaignante reçoit une réponse par mail de la part du Service déménagement du fournisseur, qui indique que « *Suite à notre entretien téléphonique de ce jour, nous vous envoyons le duplicata du contrat fait en avril 2020. Nous venons de relancer une nouvelle demande de contrat pour cette adresse* ».

Ledit duplicata indique notamment les éléments suivants :

- « *Vous avez choisi de faire suivre votre contrat d'énergie actuel à votre nouvelle adresse* » ;

---

<sup>1</sup> En effet, seule l'introduction d'un scénario « *Move in* » peut entraîner la prise de contrat sur un compteur fermé.

- « *Données de fourniture (...) Fourniture d'électricité prévue le 08/04/2020. Cette date est indiquée sous réserve d'enregistrement du fournisseur comme votre fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de Réseau de Distribution* » ;
- « *Votre contrat d'énergie (...) A débuté le 29 janvier 2020* ».

Le 3 mars 2021, Sibelga se rend au lieu de consommation pour procéder à l'ouverture du compteur d'électricité n°62XXXX. Les techniciens de Sibelga constatent alors que le compteur, scellé depuis le 21 juin 2018, enregistrait des consommations.

Le 10 avril 2021, un incendie se déclare dans les lieux d'occupation. La police oblige les occupants à quitter les lieux.

Le 31 mai 2021, suite à cet incendie et à une demande de la commune, Sibelga se rend sur les lieux afin de couper le branchement et de procéder à l'enlèvement du compteur. La mise à jour du système ne s'est faite que le lendemain, la date officielle d'enlèvement du compteur est donc le 1<sup>er</sup> juin 2021. Sibelga relève les index à ce moment-là.

Le 4 août 2021, Sibelga adresse une facture de 13 160,58 euros à la plaignante pour consommation hors contrat, au tarif par défaut, couvrant la période du 21 juin 2018 au 2 mars 2021, pour le compteur d'électricité n°62XXXX (facture n°85XXXXXXXX).

La date de début de la période facturée a été déterminée suite à un courrier transmis au propriétaire des lieux. Ce courrier aurait entraîné la datation du début de l'occupation au 21 juin 2018.

Par la suite, il est ressorti que Sibelga avait mal interprété ce courrier. En effet, cette date viserait le moment où le lieu s'était retrouvé vide. La date exacte du début de l'occupation est contestée. Il se situerait entre le 12 mars 2020, date à laquelle le courrier mentionnant l'emménagement dans les lieux a été reçu, et le 8 avril 2020, date à laquelle la plaignante a demandé le début de fourniture d'électricité.

Le 10 août 2021, la plaignante se plaint auprès de Sibelga afin de contester la facture susmentionnée et expliquer qu'il y avait bien un contrat avec le fournisseur depuis janvier 2020.

Le 5 novembre 2021, Sibelga répond à cette plainte.

Parallèlement, le 11 août 2021, le fournisseur adresse à la plaignante une facture de décompte pour la période du 3 mars 2021 au 1<sup>er</sup> juin 2021 pour un montant de 1 531,89 euros. Cette facture est en partie contestée par la plaignante car les lieux n'étaient plus occupés depuis le 10 avril 2021, suite à l'incendie et à l'ordre de la police.

Le fournisseur a facturé le mois de mars 2021

Entre le 14 et le 16 décembre, des échanges ont lieu entre la plaignante et Sibelga.

Le 9 février, la plaignante demande à Sibelga d'appliquer un scénario Move in rétroactif au 8 avril 2020, en application du MIG6.

Le 15 février 2022, Sibelga répond qu'il n'est pas possible de lancer un tel scénario pour le passé. Sibelga propose à la plaignante de remplacer la facturation litigieuse par :

- Soit une facture visant la période du 29 janvier 2020 au 3 mars 2021 au tarif minoré et en appliquant des frais light (9 476,6 euros) ;
- Soit une facture visant la période du 12 mars 2020 au 3 mars 2021 au tarif par défaut sans frais (11 716,29 euros).

La plaignante refuse cette proposition et maintient sa plainte. Le 1<sup>er</sup> juin 2022, elle introduit une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL.

#### Position de la plaignante

La plaignante conteste la facture de Sibelga dès lors qu'elle estime qu'elle disposait d'un contrat avec le fournisseur pour le point de fourniture litigieux. Pour la même raison, la plaignante estime ne pas pouvoir accepter les facturations alternatives de Sibelga.

Elle conteste, à titre subsidiaire, les dates de facturation retenues (du 21 juin 2018 au 2 mars 2021).

Enfin, elle conteste la facture de décompte n°700 XXX XXX XXX du fournisseur dès lors que suite à un incendie le 10 avril 2021, le collectif n'occupait plus les lieux. Elle considère qu'il s'agit là d'une cause étrangère portant rupture du contrat, « *le fait du prince* ». Elle considère que Sibelga serait par ailleurs venu fermer les compteurs et dispose donc des index réels. La plaignante conteste donc également les index estimés du 28 mai 2021. Enfin, la plaignante considère avoir déjà payé une partie de la consommation facturée par cette facture.

#### Position de Sibelga

Sibelga estime que, pour elle, il n'y a pas de contrat sur le point de fourniture litigieux. Elle considère également ne pas pouvoir être tenue responsable de l'erreur ayant empêché la reprise du point par le fournisseur.

Sibelga estime donc devoir facturer la plaignante en consommation hors contrat.

Par ailleurs, Sibelga a proposé à la plaignante deux autres facturations possible (voir ci-dessus).

#### Position du fournisseur

Le fournisseur relève que le document « *votre contrat d'énergie* » indique que la « *fourniture d'électricité prévue le 08/04/2020. Cette date est indiquée sous réserve d'enregistrement du fournisseur comme fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de Réseau de Distribution* ». Or, le fournisseur n'a pas été enregistré comme fournisseur à cette date. Le fournisseur considère donc qu'elle ne peut facturer aucune consommation à la plaignante avant le 3 mars 2021, date à laquelle elle est réellement reconnue comme fournisseur.

Le fournisseur indique que comme le dossier a été régularisé en MIG4, elle ne peut introduire de « *Move in* » pour le passé selon le MIG 6.

Dès lors, la date de contrat ne pourrait être modifiée et les consommations antérieures à cette date devraient être facturées par Sibelga en consommation hors contrat.

### 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 à la présente ordonnance et à ses arrêtés d'exécution, y compris le règlement technique électricité.

La plainte a pour objet l'article 25*decies* de l'ordonnance électricité et l'article 6 du règlement technique électricité.

Dès lors, la plainte est recevable.

### Examen du fond

#### 1. Dates clefs

Le Service note l'incertitude qui règne autour de certaines dates du dossier.

D'une part, il s'agit de déterminer la date de début de la consommation d'électricité par la plaignante. Celle-ci correspond à la date de début de l'occupation des lieux par le collectif. Il ressort du dossier que l'occupation a débuté entre le 12 mars et le 8 avril 2020.

La date du 12 mars correspond à la date d'un courrier envoyé par le collectif à la société BPI Real Estate, propriétaire de l'immeuble, lequel mentionnait que « *Nous [collectif Ecole 404] avons emménagé dans l'école après avoir constaté sa vacance depuis le début de l'année 2018 (...)* ».

La date du 8 avril 2020 correspond à la date à laquelle la plaignante avait demandé que débute la livraison d'électricité au point litigieux, suite au transfert de son contrat.

Le Service est d'avis qu'il est indiqué de choisir la date du 8 avril 2020 comme date de début de consommation.

## 2. Contestation de la facture de SIBELGA

La plaignante conteste, au premier chef, la facture n°85XXXXXXX établie par Sibelga pour consommation hors contrat.

C'est sur base de l'article 6, § 1<sup>er</sup>, du règlement technique électricité que Sibelga facture l'électricité consommée hors contrat. En effet, celui-ci dispose que :

*« 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 ».*

Il s'agit donc de d'apprécier si, en l'espèce, de l'électricité a été prélevée sans contrat sur un point d'accès inactif.

### Quant à l'existence d'un contrat

Il ressort du dossier que la plaignante dispose d'un document intitulé « *Votre contrat d'énergie* » qui lui a été communiqué par le fournisseur le 1<sup>er</sup> février 2021 mais qui a été conclu, par téléphone, le 29 janvier 2020 selon les informations contenues sur ledit document. Le point de fourniture correspond bien à l'adresse litigieuse.

Il s'agit par ailleurs, dans le cas d'espèce, de l'application de l'article 25<sup>decies</sup> de l'ordonnance électricité, selon lequel en cas de déménagement au sein du territoire de Bruxelles-Capitale, le fournisseur assure la portabilité du contrat.

Par ailleurs, le document contractuel indique « *Données de fourniture (...) Fourniture d'électricité prévue le 08/04/2020. Cette date est indiquée sous réserve d'enregistrement du fournisseur comme votre fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de Réseau de Distribution* ». Cependant, ceci ne peut permettre de considérer que le contrat en tant que tel est conditionné par l'enregistrement du fournisseur comme fournisseur dans le registre d'accès de Sibelga. En effet, cette disposition vise la date de début de fourniture et non la date de début de contrat. Celle-ci est clairement indiquée sur le document : « *Votre contrat d'énergie (...) a débuté le 29 janvier 2020* ».

Dès lors, le Service considère que la plaignante disposait bien d'un contrat de fourniture d'électricité valable avec le fournisseur, contrat valable dès le 29 janvier 2020 avec début de fourniture le 8 avril.

## Quant au caractère inactif du point d'accès

L'article 2, § 2, 59°, du règlement technique électricité définit le point d'accès comme :

*« point d'accès : Point de Prestation de Service auquel un contrat d'achat ou de vente d'électricité est associé ; lorsqu'un tel contrat est associé au Point de Prestation de Service, le point d'accès est actif ; lorsqu'un tel contrat n'est pas associé au Point de Prestation de Service, le point d'accès est inactif ».*

L'article 9bis, alinéas 3 et suivants, dispose que :

*« Pour gérer les accès à son réseau, le gestionnaire du réseau de distribution tient un registre d'accès.*

*Le registre d'accès reprend pour chaque point d'accès caractérisé par un numéro d'identification univoque toutes les données nécessaires à la gestion de l'accès, et notamment le statut actif ou inactif du point d'accès et, pour les points d'accès actifs, l'identité du fournisseur qui est détenteur d'accès du point d'accès considéré et celle de son client. Toute demande d'adaptation d'une donnée du registre d'accès, formulée par un fournisseur, est faite conformément au MIG applicable en Région de Bruxelles-Capitale.*

*Les données reprises dans le registre d'accès font foi notamment pour la facturation aux fournisseurs de l'utilisation du réseau de distribution et des prestations d'accès audit réseau. Le fournisseur est responsable des prestations d'accès au réseau effectuées par le gestionnaire du réseau de distribution, conformément à une demande en bonne et due forme de sa part, aux fins de l'exécution d'un contrat de fourniture ou de ses obligations légales en qualité de fournisseur ».* (Nous soulignons)

Au vu de l'existence d'un contrat de fourniture valide, le point d'accès aurait en principe dû être mentionné comme « *actif* » dans le registre d'accès du GRD.

Il découle de l'article 9bis précité que la demande d'adaptation du registre d'accès visant à indiquer l'identité du fournisseur et celle du client doit être faite conformément au MIG.

Cependant, le fait que cette demande ne soit pas faite conformément au MIG ne peut avoir pour conséquence de défaire le contrat de fourniture qui lie le fournisseur à son client.

En l'espèce, il existe effectivement un contrat qui débute le 29 janvier 2020 entre la plaignante et son fournisseur d'énergie. Ensuite, le fait que le scénario du MIG « *Combined Switch* » introduit par le fournisseur ait été rejeté par Sibelga n'a pas pu avoir pour effet de mettre fin au contrat qui s'était valablement conclu entre les parties.

Dès lors, les conditions prévues à l'article 6 du règlement technique électricité ne sont pas réunies et Sibelga ne peut facturer la plaignante pour une consommation hors contrat. Cependant, bien qu'il y ait un contrat de prélèvement lié à ce point inactif, il demeure incontestable qu'il existe également un bris de scellé permettant à Sibelga de 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.

### 3. Quant à la fin du contrat et à la contestation de la facture du fournisseur

Cette facture est contestée car elle porte sur une période pendant laquelle les lieux n'ont été occupés qu'en partie. En effet, le 10 avril 2021, un incendie a éclaté et les occupants ont été obligés par la police de quitter les lieux. Suite à cet événement, une des parties a été empêché de pouvoir exécuter correctement ses obligations contractuelles.

La force majeure exonère le débiteur de sa responsabilité lorsqu'un événement postérieur à la conclusion du contrat présente un caractère imprévisible, irrésistible et non imputable aux parties contractantes. Cet événement entraîne alors une impossibilité d'exécution des obligations du débiteur (art. 5.226 Code civil). Ensuite, lorsque le débiteur a connaissance d'une cause d'impossibilité d'exécution, il doit en informer le créancier dans un délai raisonnable.

On en déduit que la cause étrangère est libératoire en terme de responsabilité.

Il existe diverses causes étrangères notamment le « *fait du prince* », qui se définit comme étant un acte par lequel l'administration modifie, unilatéralement, les conditions d'exécution d'un contrat<sup>2</sup>. Cette mesure doit revêtir un caractère extérieur à la volonté des parties contractantes.

La plaignante invoque que la cause étrangère était « *le fait du prince* », autrement dit l'ordre donné par la police de quitter les lieux.

Cependant, le fait du prince n'exonèrera le débiteur que si les conditions d'application de la force majeure sont réunies et si ce dernier informe son créancier dans un délai raisonnable.

Au vu des faits d'espèce et l'incertitude du contexte dans lequel l'incendie s'est produit, il est difficile d'apprécier si les conditions relatives à la force majeure sont effectivement réunies. En d'autres termes, il n'est pas sûr que l'événement soit imprévisible, inévitable et non imputable à une personne. Ensuite, la plaignante n'ayant pas informé son cocontractant dans un délai raisonnable, cela affaiblit davantage la possibilité de se prévaloir de la force majeure dans cette situation

De plus, le contrat de la cliente a été clôturé suite au « Move-out » reçu du Gestionnaire de Réseau Sibelga en date du 01.06.21. Cette date est la date de fermeture ou d'enlèvement du compteur. Sibelga confirme que les index reçus au 01.06.21 sont bien les index réels du compteur. Les index au 28.05.21 étant des index estimés, les index réels du 01.06.21 régularisent ainsi la consommation réelle de la cliente depuis le début de son contrat au 03.03.21.

Par conséquent, il convient de retenir une date de clôture certaine qui est le 1<sup>er</sup> juin 2021.

#### PAR CES MOTIFS

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

---

<sup>2</sup> PUIGELER, Dictionnaire juridique, 25 janvier 2023, p. 488.

- Sibelga n'a pas respecté l'article 6 du règlement technique puisqu'un contrat de fourniture d'électricité a été valablement conclue entre la plaignante et le fournisseur à date du 29 janvier 2020, avec début de fourniture le 8 avril 2020.
- Sibelga et le fournisseur doivent collaborer pour mettre en œuvre des solutions permettant d'exécuter cette décision. Il appartient au fournisseur de procéder à la facturation de la consommation d'électricité, tandis que Sibelga peut facturer les frais administratifs et techniques liés à la régularisation du compteur, tels que les frais de réouverture, d'activation et de remise en état.
- La date de clôture à retenir est celle du 1<sup>er</sup> juin 2021 et non celle du 10 avril 2021.

**Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges**

**Cheffe de service – Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges**