

## Service des Litiges

### Décision

#### X/ FOURNISSEUR et SIBELGA

#### Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « le plaignant ») sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par SIBELGA et le fournisseur 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 ») ainsi que des articles 20bis, 20octies et 20undecies 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 (ci-après « ordonnance gaz »).

#### Exposé des faits

Le 4 mars 2022, Sibelga effectue un relevé des compteurs à la chaussée d'ABC 123, à Bruxelles. Les index sont les suivants :

ELEC : 43975

GAZ : 32586

Le 1er avril 2022, le plaignant emménage dans un appartement situé à cette adresse, ce qui ressort notamment de son contrat de bail.

Le 27 août 2022, le plaignant adresse au fournisseur des photos de relevés de compteurs gaz et électricité du 31 mars 2022. Les index sont les suivants :

ELEC : 43993

GAZ : 32590

Le 5 septembre 2022, le plaignant envoie un courrier au fournisseur. Il indique avoir reçu un acompte mensuel de plus de 384 EUR sur la base d'une consommation annuelle problématique dans la mesure où le fournisseur effectue un calcul sur base d'une période où il n'occupait pas le bien.

Le 10 septembre 2022, le fournisseur envoie au plaignant un décompte annuel (n°70XXXXXXXXXX) pour la consommation de gaz et d'électricité. Le montant de la facture s'élève à 2.246,65 EUR et couvre la période du 3 décembre 2021 au 26 juin 2022. Les index de départ de cette facture, datés du 3 décembre 2021, sont les suivants :

ELEC : 43411

GAZ : 31291

Le 23 décembre 2022, le plaignant adresse une plainte au fournisseur afin de contester les index ainsi que la date de son entrée dans les lieux.

Le 3 janvier 2023, le plaignant reçoit une nouvelle facture d'électricité (n°70YYYYYYYYYY) de 69,28 EUR pour la période du 3 décembre 2021 au 26 juin 2022. Il reçoit également une facture de gaz (n°70ZZZZZZZZZZ) de 2.147,01 EUR pour la même période.

10 janvier 2023, le fournisseur informe le plaignant, qu'en l'absence de formulaire de rectification signé par le locataire entrant et le locataire sortant, les index retenus sont ceux ayant été mentionnés par l'occupant précédent.

Le 16 février 2023, le plaignant envoie, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, une plainte au fournisseur concernant la rectification des index de ses compteurs.

Le 10 avril 2023, le fournisseur explique au plaignant que Sibelga leur a annoncé leur refus d'accéder à la demande de modification d'index. Par conséquent, le fournisseur ne peut procéder à la rectification du décompte.

Le 10 mai 2023, deux autres factures de décompte sont adressées au plaignant qui concernent également la période de consommation du 3 décembre 2021 au 26 juin 2022. La facture de gaz (n°70AAAAAAAAA) porte sur un montant de 202,23 EUR. La facture d'électricité (n°70CCCCCCCCC) indique une note de crédit de 48,56 EUR au bénéfice du plaignant. Il est indiqué que le contrat est entré en vigueur le 4 décembre 2021.

#### Position du plaignant

Le plaignant souhaite que la date d'entrée en vigueur du contrat soit modifiée au 1er avril 2022, soit le jour de son emménagement. Il explique que le document de rectification ne peut être signé par l'ancien locataire, quand bien même il s'agit du seul responsable de la consommation entre décembre 2021 et avril 2022, car celui-ci est injoignable.

Le plaignant demande donc que Sibelga rectifie les index sur la base de ceux pris en photo par le plaignant le 31 mars 2022, considérant que l'estimation doit être faite sur base de ces éléments matériels. En outre, le plaignant souhaite que le fournisseur rectifie les factures du 10 mai 2023 sur la base des nouveaux index estimés par Sibelga.

Le plaignant demande l'application du tarif social et l'annulation de toutes les factures de rappel et de mises en demeure relatives aux factures litigieuses.

#### Position des parties mises en cause

##### 1. Position de SIBELGA

Sibelga est d'avis qu'il revient au fournisseur d'adapter la date de début de contrat à la date réelle d'emménagement, à savoir le 1er avril 2022. Une fois fait, Sibelga sera en mesure d'adapter l'index de début de contrat pour le faire correspondre à l'index d'entrée du plaignant.

##### 2. Position du fournisseur

Le fournisseur se dit dans l'impossibilité d'envoyer un décompte rectifié dans la mesure où Sibelga a annoncé qu'il n'accédait pas à la demande du plaignant de modifier les index.

En outre, afin que la différence de consommation soit facturée à l'occupant précédent ou au propriétaire, le formulaire de rectification doit être signé par les deux parties. A défaut de quoi, il n'est pas possible pour le fournisseur de rectifier les données.

## Recevabilité

L'article 30novies, §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 l'application des articles 25ter, 25decies et 25quattuordecies de l'ordonnance électricité, et ses équivalents en gaz.

La plainte a pour objet la contestation de la date de début de contrat 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 site<sup>1</sup>. 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 25decies, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz<sup>2</sup>, 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.

Dès lors, en l'absence de relevé contradictoire des compteurs, les index à prendre en compte sont ceux figurant sur les photographies des compteurs prises par le plaignant la veille de son entrée dans les lieux<sup>3</sup>, à savoir :

ELEC : 43993

GAZ : 32590

Les index de départ du contrat du plaignant doivent donc être déterminés, par le gestionnaire de réseau, sur base de ces photographies. Sibelga ne conteste par ailleurs pas la validité de ces index. Ces index doivent donc être validés par Sibelga et repris comme index initiaux du contrat dans le système informatique de gestion du marché d'Atrias.

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.

---

<sup>1</sup> Disponible à l'adresse URL suivante :

<https://www.litigesenergie.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2023/fr/Decision-R2022-070.pdf>.

<sup>2</sup> Article 20octies, alinéa 2, de l'ordonnance gaz.

<sup>3</sup> Ceci est avéré par les propriétés de l'image.

### 3. Date de début de contrat

L'article 25ter, §1<sup>er</sup>, et 25quatuordecies, de l'ordonnance électricité, ainsi que leur équivalent en gaz<sup>4</sup>, prévoient que :

Article 25ter, §1<sup>er</sup> : « 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).

Article 25quatuordecies, §1<sup>er</sup> : « Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

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

- a) l'identité et l'adresse du fournisseur;
- b) le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;
- c) les types de services de maintenance offerts;
- d) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables, des produits ou services groupés et des redevances de maintenance peuvent être obtenues;
- e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation du contrat et d'interruption des services, y compris des produits ou services qui sont groupés avec ces services, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais ;
- f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou retardée;
- g) les modalités de lancement des procédures extrajudiciaires pour le règlement des litiges;
- h) la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web du fournisseur d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au présent point , les coordonnées de contact (notamment l'adresse Internet) d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation.

Les conditions des contrats sont équitables et communiquées à l'avance. En tout état de cause, ces informations sont fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par un intermédiaire, les informations

---

<sup>4</sup> Respectivement l'article 20bis et 20undecies de l'ordonnance gaz.

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 devait d'adresser au plaignant une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture dans les 10 jours ouvrables suivant la demande du plaignant. De plus, les conditions du contrat doivent être équitables et communiquées à l'avance.

Force est de constater que la proposition de contrat ne respecte pas la volonté des parties étant donné que la date de début de contrat est avancée de plusieurs mois, au mépris de la requête du plaignant. En effet, la proposition de contrat prévoit une prise d'effet rétroactive en date du 3 décembre 2021, précédant donc de 4 mois l'arrivée réelle du plaignant sur le point de consommation (1<sup>er</sup> avril 2022). Cette situation a persisté malgré les multiples contacts effectués par le plaignant en vue de régulariser sa situation. Le Service en conclut que le fournisseur n'a pas correctement donné suite à la demande de contrat formulée par le plaignant et que cela a, de plus, engendré un préjudice pour ce dernier car il se voit réclamer des montants correspondant à une consommation dont il n'est pas responsable. Il ne peut donc 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 1<sup>er</sup> avril 2022. Les factures litigieuses, prenant en compte une date antérieure pour le début de la facturation, doivent être modifiées.

De plus, l'article 25quatordecies, § 1<sup>er</sup>, 7<sup>o</sup>, et son équivalent en gaz, précisent 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. Ces dispositions s'appliquent 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 ces articles.

#### PAR CES MOTIFS

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

- SIBELGA doit valider les index d'entrée du client et les reprendre comme index initiaux du contrat dans le système informatique de gestion du marché d'Atrias ;
- Le fournisseur a violé les articles 25ter, 25decies, 25quatordecies de l'ordonnance électricité et leurs équivalents en gaz. Dès lors, le fournisseur doit : Faire débiter le contrat du plaignant à la date de son emménagement effectif, soit le 1<sup>er</sup> avril 2022, sur base des index figurant sur les photos réalisées par le plaignant au moment de son entrée dans les lieux ; Adapter la facturation du plaignant en conséquence avec application des compensations visées à l'article 25quatordecies, §1<sup>er</sup>, point f) de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Cheffe du Service juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

