

Service des Litiges

Décision R2024-221

Madame X/ Sibelga / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, par l'intermédiaire d'InforGazElec, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur Y des articles 25 ter, 25 duodecies, 25 quatuordecies, 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 »), et des articles 20 bis, 20 novies, 20 undecies, 24 sexies de l'ordonnance du 1^e avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « ordonnance gaz »), et par Sibelga, le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « GRD ») des articles 6 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui (ci-après « règlement technique gaz »); et 9 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

La plaignante emménage le 7 février 2023 à Schaerbeek.

Ses compteurs portent les n° 5813XXX (EAN 54144892070804AAAA) (pour l'électricité) et n° 30164XXX (EAN 54144892070804BBBB) (pour le gaz).

Le 8 février 2023, la plaignante conclut un contrat d'énergie avec le fournisseur Y. Celle-ci reçoit un mail de confirmation le 13 février 2023.

Le 13 avril 2023, elle reçoit un courrier de Sibelga indiquant que les compteurs sont considérés comme fermés, et demandant de transmettre les index.

La plaignante fixe un rendez-vous avec Sibelga pour le 21 avril 2023 afin de faire ouvrir ses compteurs. Cette ouverture a effectivement lieu à la date convenue.

Le 5 juin 2023, la plaignante reçoit une facture n°850084XXX relative à une consommation d'électricité et de gaz enregistrée hors contrat, pour la période du 8 février 2023 au 21 avril 2023, d'un montant de 2.008, 51 €.

Le 20 juin 2023, Sibelga rectifie sa facture initiale et réduit le montant à 1.574,84 €, appliquant le tarif minoré conformément à l'article 6 §2 du règlement technique applicable au moment de la consommation.

N'ayant pas obtenu satisfaction auprès de Sibelga, la plaignante a introduit la présente plainte devant le Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante soutient que la facturation par Sibelga est injustifiée car elle disposait bien, dès le 9 février 2023, d'un contrat de fourniture valide. Selon elle, l'article 6, §1er, du Règlement technique électricité (et son équivalent pour le gaz) ne permet la facturation d'une consommation hors contrat que si deux conditions sont réunies : un point d'accès inactif et une absence de contrat. Or, la position de Sibelga reviendrait à confondre ces deux conditions en considérant qu'un point inactif signifie automatiquement qu'il n'existe pas de contrat, ce qui priverait le texte de tout effet utile. La plaignante invoque à cet égard une décision du Service des litiges du 29 avril 2024 qui a reconnu qu'un contrat de fourniture demeure juridiquement valide même si le compteur n'a pas encore été officiellement ouvert par le gestionnaire de réseau. Elle en conclut que la fourniture entre le 8 février et le 21 avril 2023 devait être facturée par le fournisseur Y et non par Sibelga, et demande en conséquence l'annulation pure et simple de la facture litigieuse.

À titre subsidiaire, la plaignante fait valoir que, si sa demande principale n'était pas accueillie, le tarif minoré net doit être appliqué, car la situation résulte d'une erreur ou d'un dysfonctionnement administratif imputable au fournisseur Y. Le fournisseur n'a en effet jamais informé la plaignante que la demande de Switch, introduite le 9 février 2023, avait été rejetée par Sibelga dès le 13 février. Ce défaut d'information constitue, selon elle, une violation de l'article 25 du décret de l'Ordonnance électricité, qui impose aux fournisseurs d'assurer un haut niveau de protection et de transparence envers leurs clients. En conséquence, le fournisseur Y devrait compenser le préjudice subi, au moins à hauteur de la différence entre le prix facturé par Sibelga et celui qu'elle aurait dû payer si son contrat avait été activé correctement.

La plaignante sollicite également le versement d'indemnités sur la base de l'article 32 du décret de l'Ordonnance électricité et de l'article 24 du décret de l'Ordonnance gaz, qui prévoient une compensation forfaitaire de 100 euros par mois lorsque le fournisseur n'a pas correctement donné suite à un contrat conclu. Elle estime que cette situation est imputable au fournisseur Y, qui n'a pas assuré le suivi du contrat et n'a pas averti la cliente du refus du Switch, empêchant ainsi l'entrée en vigueur effective du contrat à la date convenue. Ayant pris connaissance de la véritable cause du problème seulement le 21 juin 2024, à la lecture d'un courriel explicatif de Sibelga, elle a introduit sa demande d'indemnisation dans le délai légal, le 2 juillet 2024. Elle réclame dès lors trois indemnités mensuelles, pour les mois de février, mars et avril 2023, tant pour l'électricité que pour le gaz.

En conclusion, la plaignante demande au Service des litiges de reconnaître le fournisseur Y comme son fournisseur effectif pour la période du 8 février au 21 avril 2023, d'annuler la facturation de Sibelga pour consommation hors contrat, ou, à défaut, d'imposer le tarif minoré net et d'ordonner au fournisseur Y le versement d'une compensation correspondant à la différence entre le tarif appliqué et celui du contrat. Elle sollicite en outre la condamnation du fournisseur Y au paiement des indemnités mensuelles prévues par les ordonnances électricité et gaz pour la période concernée.

Position de Sibelga

Sibelga indique avoir transmis à la plaignante un courrier l'informant que son contrat de fourniture n'avait pas encore pris cours, un courriel relatif à la situation de consommation hors contrat, ainsi qu'un second message précisant que la facture initialement établie avait été revue à la baisse.

Selon Sibelga, les consommations hors contrat restent dues pour la période du 8 février 2023 au 21 avril 2023. Ces consommations, intervenues en l'absence de contrat de fourniture actif, ont été imputées à qui de droit sur la base du contrat de bail communiqué par le propriétaire des lieux, lequel attestait de l'emménagement de la plaignante le 8 février 2023. Deux factures distinctes ont donc été établies : la première couvrant la période du 6 décembre 2022 au 7 février 2023, et la seconde, attribuée à la plaignante pour la période du 8 février 2023 au 21 avril 2023. Les index d'entrée ayant été communiqués, les montants facturés correspondent aux consommations réelles, sans estimation ni répartition au prorata.

Sibelga précise que les compteurs avaient été scellés le 6 décembre 2022 à la suite d'une coupure opérée par le fournisseur des précédents occupants, puis laissés en l'état. Le 9 février 2023, le fournisseur Y a fait une demande de Preswitch afin d'avoir les informations du point de fourniture concerné. Le 13 février 2023, une demande de contrat, via un « Move in », au nom de la plaignante a été reçue de la part du fournisseur Y. Il n'y a pas eu de demande de Switch faite par le fournisseur. Toutefois, les compteurs, bien que physiquement ouverts, étaient encore considérés comme « fermés » dans le registre d'accès, de sorte que le contrat restait en attente d'activation, avec un statut « latent ».

Le GRD rappelle qu'en ce cas, la simple introduction d'un contrat auprès d'un fournisseur n'est pas suffisante pour rendre celui-ci effectif : une prestation technique d'ouverture doit impérativement être réalisée par un technicien de Sibelga. Ce n'est qu'à la suite de cette intervention que le contrat devient juridiquement opposable et que la fourniture peut débiter.

L'absence d'activation d'un contrat latent résulte, selon Sibelga, soit d'un oubli, soit d'une méconnaissance des procédures par l'utilisateur. C'est pourquoi, lorsque le gestionnaire constate qu'un contrat est en attente d'activation, il adresse un courrier postal informant le client de cette anomalie et l'invitant à prendre contact pour régulariser sa situation. En l'espèce, l'envoi de ce courrier a permis à la plaignante d'être informée et d'organiser un rendez-vous pour l'ouverture du compteur, ce qui a mis un terme à la situation de consommation hors contrat. Sibelga souligne que, sans cette intervention proactive, la situation aurait pu se prolonger plusieurs mois.

Le GRD précise que la prise de rendez-vous a effectivement permis de régulariser la situation. Dès l'ouverture officielle des compteurs, les consommations enregistrées ont été intégrées dans le cadre d'un contrat en règle et ont pu être facturées par le fournisseur. Toutefois, l'index relevé lors de cette ouverture était supérieur à celui constaté lors de la fermeture précédente, révélant que les scellés avaient été brisés avant l'arrivée de la plaignante. La facture litigieuse concerne donc uniquement les consommations enregistrées avant le début du contrat, soit entre le 8 février 2023 et le 21 avril 2023.

Sibelga conteste l'interprétation d'InforGazElec selon laquelle le contrat de la plaignante aurait dû être considéré comme effectif dès le 9 février 2023, au seul motif qu'une demande avait été introduite auprès d'un fournisseur. Le gestionnaire rappelle que cette interprétation est contraire au Règlement

technique électricité et aurait des conséquences graves pour l'ensemble des utilisateurs du réseau, en ce qu'elle reviendrait à admettre qu'un utilisateur puisse ouvrir lui-même son compteur.

Sibelga renvoie à l'article 163, §4 du Règlement technique électricité, qui stipule que les données du registre d'accès ne peuvent être modifiées qu'après qu'une prestation technique a été réalisée sur le point d'accès par le gestionnaire du réseau. Ainsi, tant qu'un technicien Sibelga n'a pas procédé à l'ouverture officielle, le point demeure inactif et la consommation non régularisée. Les conditions générales du fournisseur Y confirment d'ailleurs que la fourniture ne peut débuter qu'après ouverture effective des compteurs par le gestionnaire du réseau.

Le GRD invoque également l'article 66, §3 du Règlement technique, qui interdit toute intervention ou manœuvre sur les installations du réseau de distribution par une personne autre que le gestionnaire lui-même. Dès lors, le fait que le compteur ait été ouvert par un tiers, et non par Sibelga, constitue une infraction aux règles techniques. Tant que l'ouverture officielle n'a pas été réalisée, le contrat demeure en attente d'activation et les consommations intervenues sont, par définition, des consommations hors contrat.

Le GRD attire enfin l'attention sur les risques inhérents à une ouverture de compteur par des personnes non qualifiées, en particulier pour le gaz, soulignant que l'intervention d'un technicien Sibelga vise à garantir la sécurité des installations et des riverains. L'ouverture officielle ne consiste pas uniquement à retirer le scellé, mais également à vérifier l'étanchéité du compteur, la conformité de l'installation et la présence du certificat de conformité du client.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, Sibelga maintient que le contrat de la plaignante n'est devenu effectif qu'à la date du 21 avril 2023, correspondant à l'ouverture officielle des compteurs. Les consommations antérieures constituent dès lors des consommations hors contrat, conformément à l'article 6 du Règlement technique électricité.

Sibelga précise que, dans la mesure où la plaignante a hérité d'une situation de consommation hors contrat déjà existante, aucun frais de dossier ne lui a été facturé. La première facture a uniquement porté sur les volumes d'énergie consommés, facturés au tarif par défaut. Après réception de la contestation de la plaignante, le gestionnaire, bien que considérant que ses démarches ne répondaient pas aux critères des « démarches persistantes » au sens de l'article 6, §2 du Règlement, a décidé, à titre exceptionnel et sans reconnaissance préjudiciable, d'appliquer une refacturation au tarif minoré.

En conclusion, Sibelga décline toute responsabilité dans le cadre du présent litige. Le GRD estime avoir agi avec diligence et dans le respect des procédures, en informant la plaignante de manière proactive et en réduisant le préjudice potentiel. La facture litigieuse, établie conformément aux Règlements techniques, est dès lors considérée comme fondée et demeure due.

Position du fournisseur Y

Le fournisseur Y précise que le contrat est bien entré en vigueur. Toutefois, au moment de la demande d'emménagement, il n'a pas été possible d'introduire une telle demande sur le marché, les points de fourniture étant signalés comme fermés dans les informations reçues lors des pré-switches. Dès lors, seule une demande d'ouverture de compteur pouvait être introduite. Le 13 février 2023, à la suite de

la validation contractuelle, une lettre de bienvenue automatique a été adressée au client par voie électronique.

En ce qui concerne le refus d'indemnisation, le fournisseur Y soutient n'avoir commis aucune faute dans le traitement du dossier. Selon les informations communiquées par le marché, les points de fourniture étaient enregistrés comme fermés depuis le 6 décembre 2022 dans le système de Sibelga. Le fournisseur précise qu'il ignorait la raison de cette fermeture, celle-ci ne figurant pas sur le formulaire de reprise des énergies transmis par le client lors de son inscription. Dans ces conditions, il n'était pas possible d'introduire une demande d'emménagement à la date du 8 février 2023, le contrat ne pouvant être activé qu'à partir du moment où les points de fourniture étaient signalés comme ouverts.

Le fournisseur Y affirme avoir introduit la demande d'ouverture de compteur dès la validation contractuelle, à effet immédiat, comme en atteste le message technique transmis à InforGazElec. Les compteurs ont été déclarés ouverts le 21 avril 2023, date à laquelle le contrat de fourniture a effectivement débuté, entraînant le démarrage de la facturation.

Le fournisseur conclut que la facturation dite « hors contrat » relève exclusivement de la compétence de Sibelga, dès lors que l'ouverture du compteur a été demandée conformément aux procédures du marché. Il s'interroge, dès lors, sur la raison pour laquelle Sibelga a imputé au client une consommation hors contrat.

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 aux articles précités.

La plainte a pour objet une consommation hors contrat.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'existence d'un contrat et à la condition suspensive d'enregistrement dans le registre d'accès

L'article 6 du règlement technique applicable au moment de la consommation et son équivalent en gaz¹ dispose en son § 1er 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 (...)* ».

Il n'est pas contesté que le contrat pour la fourniture de gaz et d'électricité de la plaignante a été valablement conclu entre le fournisseur Y et la plaignante. Toutefois, et conformément à la jurisprudence du Service des litiges (voy. notamment R2025-029, R2025-046 et R2025-074), ce contrat n'a pas pu entrer en vigueur.

Le Service des litiges considère en effet que le contrat a prévu une condition suspensive à l'entrée en vigueur de celui-ci. Les conditions générales annexées au contrat comportent les mentions :

« S'il apparaît, après consultation du registre d'accès, qu'un changement de fournisseur ne peut pas être effectué immédiatement étant donné qu'une autre opération en rapport avec le Point de fourniture et/ou le Point de raccordement est en cours, le fournisseur Y se réserve le droit de suspendre la conclusion du contrat avec un client résidentiel jusqu'à ce que l'opération en cours soit finalisée et que le changement de fournisseur puisse être effectué ». (article 2, 2.4 II)) et ;

« La fourniture commence au moment où le fournisseur Y est désigné par le gestionnaire de réseau dans le registre d'accès en tant que fournisseur pour les Points de fourniture contractés » (article 3).

De plus, l'article 163 § 4 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz² dispose que :

« Pour les demandes de modification qui requièrent une prestation technique du gestionnaire du réseau de distribution sur le point d'accès, les données du registre d'accès ne sont adaptées qu'après que le gestionnaire du réseau de distribution a eu accès à ses installations pour effectuer ladite prestation ».

Bien qu'il existe et qu'il ait été valablement conclu, le contrat n'a pu correctement être exécuté car la condition suspensive n'a pas été rencontrée : le compteur était enregistré comme fermé et n'a pas fait l'objet d'une ouverture par Sibelga. Dès lors, conformément aux règles du marché, aucun détenteur d'accès n'étant enregistré sur le point dans le registre d'accès, la consommation prélevée sur le point à la suite du bris de scellé doit être considérée comme une consommation hors contrat, et être facturée comme telle par le GRD.

¹ article 9 du règlement technique gaz

² Article 136 § 4 du règlement technique gaz

2. Quant au dysfonctionnement dans le chef du fournisseur Y et à l'application du tarif adéquat

Le Service des litiges relève que le fournisseur Y n'a pas averti la plaignante que son contrat n'avait effectivement pas démarré du fait de la fermeture de ses points de fourniture.

Ce n'est que grâce au courrier de Sibelga du 13 avril 2023 que la plaignante a appris l'existence du problème.

Or, le fournisseur Y connaissait depuis le 13 février 2023 la réponse à la demande de Preswitch selon laquelle les points étaient effectivement fermés.

Le fournisseur Y aurait dès lors pu avertir la plaignante dès ce moment-là, ce qu'ils n'ont pas fait. En effet, ils sont, à ce moment-là le principal interlocuteur de leur client qui ne peut pas savoir que son compteur est techniquement fermé si le fournisseur Y ne l'avertit pas. Or, s'ils avaient averti la plaignante, ils auraient pu éviter à la plaignante de basculer dans le régime des consommations hors contrat ou, à tout le moins, en réduire la période.

Or, l'article 25 duodecies de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz³ dispose que :

« Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires veillent à : (...) ; 2° fournir à leurs clients finals toutes les données pertinentes concernant leurs consommations, ainsi que l'ensemble des données personnelles dans leurs dossiers. 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]², l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges ».

L'article 6 §2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz⁴ disposent que :

« §2. Le gestionnaire du réseau de distribution adopte un ou plusieurs tarifs pour les cas de consommation d'électricité visés au paragraphe 1er. En tout état de cause, le gestionnaire du réseau de distribution adopte un tarif qui s'applique par défaut. Par dérogation à l'application du tarif par défaut et uniquement lorsque de l'électricité est consommée sur un point d'accès inactif, un tarif inférieur au tarif par défaut peut être appliqué si une ou plusieurs des conditions suivantes est rencontrée : - erreur ou dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution ;(...) » (nous soulignons).

Le Service des litiges considère que le fournisseur Y a manqué à son obligation de garantir un niveau élevé de protection à la plaignante et que ce manquement constitue un dysfonctionnement, au sens de l'article 6 § 2 précité.

Le tarif applicable doit donc être inférieur au tarif par défaut du fait du dysfonctionnement du fournisseur Y décrit ci-dessus, c'est-à-dire l'absence d'avertissement de la plaignante sur l'état de fermeture des compteurs et que, dès lors, son contrat n'a pu commencer à courir.

³ Article 20 novies de l'ordonnance gaz

⁴ Article 9 § 2, premier tiret du règlement technique gaz

Par conséquent, il y a lieu à ce que Sibelga rectifie sa facture et applique le tarif de 100 % du Pmax, selon la grille tarifaire publiée sur le site de BRUGEL et conformément à l'article 6 précité.⁵

3. Quant à l'éventuelle indemnisation de la part du fournisseur Y.

Le Service des litiges constate qu'aucune erreur n'a été commise par le fournisseur Y dans le traitement du dossier, qui justifierait une indemnité sur base de l'article 32 septies § 2 et son équivalent en gaz⁶.

Le fournisseur Y a effectivement introduit une demande de Preswitch, et, conformément à ce que Sibelga leur a signifié, à savoir que les points de fourniture étaient renseignés comme fermés, ils ont alors demandé l'ouverture des compteurs via un « *Move in* ». A la suite de l'information que le point était fermé, le fournisseur Y a introduit une demande d'ouverture de compteur via un *Move-in*, le 13 février 2023 conformément aux processus de marché. Il n'y a pas eu de demande de switch.

Par la suite, le fournisseur Y ne peut plus intervenir techniquement et il est du ressort de Sibelga d'ouvrir les points concernés. Selon Sibelga, les compteurs étaient renseignés comme fermés en leur système depuis le 6 décembre 2022.

Le Service des litiges confirme que du point de vue du fournisseur Y, il n'était pas possible de reprendre le point de fourniture en emménagement au 8 février 2023 puisque les points étaient renseignés comme fermés. Le fournisseur Y n'a donc commis aucune faute de ce point de vue et aucune indemnisation n'est due dans le cadre de l'article 32 septies de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

4. Quant à la demande de compensation par le fournisseur Y.

Comme développé *supra* point 2. , le fournisseur Y a manqué à son obligation de garantir un niveau élevé de protection à la plaignante en ne l'avertissant pas que son contrat ne pouvait commencer à courir du fait de la fermeture de son compteur.

En effet, ce n'est que grâce au courrier de Sibelga du 13 avril 2023 que la plaignante a appris l'existence du problème. Or, le fournisseur Y connaissait depuis le 13 février 2023 la réponse à la demande de Preswitch selon laquelle les points étaient effectivement fermés.

L'article 25 quatuordecies de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz⁷ dispose que :

« 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 : (...) 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 (...) »

⁵ <https://brugel.brussels/publication/document/notype/2019/fr/Tarifs-non-periodique-consommation-hors-contrat.pdf>

⁶ Article 24 sexies § 2 de l'ordonnance gaz.

⁷ Article 20 undecies de l'ordonnance gaz.

Par conséquent, le fournisseur Y doit compenser la plaignante pour un manquement à ses obligations de qualité de service.

PAR CES MOTIFS

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

- la consommation hors contrat reste due mais Sibelga doit rectifier sa facture pour y appliquer le tarif de 100 % Pmax, conformément à la grille tarifaire en vigueur.
- Le fournisseur Y doit compenser la plaignante pour manquement à ses obligations de qualité de service.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges