

Service des Litiges

Décision R2025-029

X / Sibelga et Fournisseur

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, représentée par InforGazElec (ci-après « IGE »), sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur et Sibelga des articles 20*novies*, 20*undecies*, 24*sexies* 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 9 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 »).

Exposé des faits

Fin 2021, la plaignante emménage à l'adresse rue ABC 123, à Bruxelles.

Le 21 janvier 2022, la plaignante conclut un contrat de fourniture d'énergie avec le fournisseur.

La fourniture en électricité est censée commencer le 25 octobre 2021, et la fourniture en gaz le 22 décembre 2021, sous réserve de l'enregistrement du fournisseur dans le registre d'accès (clause mentionnée dans le contrat).

La plaignante n'est facturée que pour l'électricité.

Celle-ci effectue diverses démarches téléphoniques et par mail auprès du fournisseur. Son dossier est en cours de traitement.

En mai 2023, Sibelga a effectué un relevé des compteurs et s'est aperçu que le compteur de gaz n°30XXXXXX, censé être scellé depuis le 7 novembre 2013, était descellé et qu'il avait enregistré de la consommation.

En juillet 2023, Sibelga informe la plaignante du fait qu'elle doit faire ouvrir son compteur.

Le fils de la plaignante prend alors contact avec le fournisseur et une demande d'ouverture du compteur est envoyée à Sibelga, à la suite de quoi le contrat de fourniture de gaz entre en vigueur.

Le 13 novembre 2023, la plaignante reçoit une facture pour consommation hors contrat du 1^{er} novembre 2021 au 2 août 2023 de la part de Sibelga d'un montant de 12. 198,18 EUR.

Le 28 octobre 2024, la plaignante reçoit une mise en demeure de paiement de la facture.

Elle prend contact avec IGE dont l'intervention donne suite à l'adaptation de la facture à 7.991,15 EUR. En effet, Sibelga admet que le compteur de gaz avait été descellé par une tierce personne avant l'entrée dans les lieux de la plaignante et qu'une partie des consommations ne lui était dès lors pas imputable,

et dès lors que la plaignante avait légitimement pu croire que son compteur était officiellement ouvert à son arrivée.

Parallèlement aux démarches supplémentaires pour faire annuler cette facture auprès de Sibelga, la plaignante introduit une demande d'indemnité auprès du fournisseur le 22 novembre 2024.

Position de la plaignante

La plaignante a remis une première note de de défense lors de l'introduction de sa plainte, et une deuxième, à la suite de la nouvelle jurisprudence du Service des litiges concernant les consommations hors contrat (décisions R2025-046 et R2025-074).

Dans sa **première note**, la position de la plaignante, par le biais d'IGE, peut être résumée comme suit :

A titre principal,

- 1) Existence d'un contrat entraînant l'annulation de la facturation pour consommation hors contrat : le fait que le point était inactif à l'insu de la plaignante n'est pas une condition suffisante pour entrer dans le régime de la consommation hors contrat. En l'espèce, un contrat a bien été conclu. Les dispositions du règlement technique et les données au sein du registre d'accès concernent les relations entre les fournisseurs et Sibelga et sont indifférentes de l'existence ou pas d'un contrat entre un fournisseur et un URD.
- 2) Le fournisseur et Sibelga ne peuvent se prévaloir des conditions générales du contrat en raison :
 - a. des obligations de service public découlant des articles 20 bis § 1 (proposition de contrat raisonnable et non discriminatoire), 20 ter (alimentation ininterrompue) et 20 novies al. 2 de l'ordonnance gaz (niveau élevé de protection) qui devraient être considérées comme d'ordre public et donc primer sur les conditions générales ;
 - b. La théorie de l'abus de droit dans le chef du fournisseur invoquant ses conditions générales pour pallier à son manque de suivi et de réactions, au contraire de la plaignante qui a été pro-active à la résolution du problème. L'invocation des conditions générales pour contester l'existence d'un contrat apparaît comme dépassant manifestement les limites de l'exercice du droit de se réclamer de la suspension des obligations de fourniture ;
 - c. La théorie de l'apparence : le fournisseur a laissé subsister l'apparence de l'existence d'un contrat en omettant d'informer la plaignante du rejet de la demande d'accès – la situation apparente ayant les mêmes effets que la situation réelle : le fournisseur doit facturer la plaignante et non Sibelga.

A titre subsidiaire,

La plaignante demande de recalculer la facture litigieuse au tarif social.

La plaignante demande également de constater une faute du fournisseur donnant lieu à une indemnisation dans son chef sur base de l'article 24 sexies de l'ordonnance gaz.

La plaignante demande également une compensation sur base de l'article 20 undecies § 1 de l'ordonnance gaz correspondant à la différence entre le tarif facturé par Sibelga et le tarif social.

Dans sa **deuxième note**, la plaignante insiste sur :

- L'incompatibilité des conditions générales avec les dispositions d'obligation de service public qui sont d'ordre public. En l'espèce, il ne peut être accepté que le fournisseur puisse, par le biais d'une clause contractuelle, limiter son obligation de fournir les utilisateurs du réseau – y compris dans les cas où cette clause contractuelle trouve à s'appliquer du fait d'une faute du fournisseur. Dès lors, la clause en question doit être, dans les circonstances de l'espèce, déclarée nulle. La plaignante insiste, il ne s'agit pas de déclarer la clause nulle in abstracto et dans tous les cas. Toutefois, lorsque, comme en l'espèce, une des raisons déterminantes de l'absence d'enregistrement dans le registre d'accès est la faute du fournisseur, celui-ci ne doit pas pouvoir se prévaloir de la clause de suspension de ses obligations, sous peine de porter atteinte, par le biais d'une clause contractuelle, à ses obligations d'ordre public alors même que le nécessaire aurait pu être fait pour que la fourniture ait lieu ;
- La compensation demandée : il ne faudrait pas que celle-ci soit octroyée sous condition que la plaignante ait remboursé Sibelga (difficultés sociales, dettes élevées, plan de paiement) et soit adaptée à la différence entre le montant qui aurait été réellement payé par la plaignante (tarif social en l'espèce) et les tarifs payés pour consommation hors contrat.

Position de Sibelga

La position de Sibelga est la suivante :

« Le compteur de gaz n° 30XXXXXX, desservant la rue ABC 123 à Bruxelles, avait été scellé pour la dernière fois le 07/11/2013, dans le cadre du déménagement d'un ancien occupant, et était resté inutilisé depuis. À son arrivée, Madame X a introduit une demande de contrat de fourniture de gaz et d'électricité le 25/10/2021. Cependant, la demande a été acceptée uniquement pour l'électricité, et non pour le gaz. En effet, il s'agissait d'une demande de « reprise de contrat », ce qui implique que le compteur soit déjà ouvert et couvert par un contrat.

Pour souscrire un contrat sur un compteur fermé, une demande d'ouverture de compteur doit être effectuée, également appelée « procédure Move-In ». Or, le compteur de gaz de Madame X était fermé à son arrivée, ce qui signifie que la demande introduite n'était pas conforme aux exigences du marché. Par conséquent, seul son contrat d'électricité a été validé.

Lors du relevé de mai 2023, nous avons constaté que le compteur de gaz avait été descellé et qu'il avait enregistré des consommations. Ces consommations, qui ne sont pas couvertes par un contrat de fourniture en bonne et due forme, n'ont pas été facturées par un fournisseur, et sont donc considérées comme hors contrat.

Puisque Madame X disposait d'un contrat pour le seul compteur d'électricité, nous avons pu envoyer directement par e-mail à Madame X le formulaire de régularisation, sans nécessiter de visite d'enquête sur place.

Cette situation sera régularisée rapidement par l'établissement d'un contrat pour le compteur de gaz concerné.

Nous avons également sollicité le bailleur de Madame X afin d'obtenir des preuves d'occupation du bien ainsi que les index d'entrée de l'occupante actuelle. Le bail ainsi que le document de reprise d'énergie ont été transmis, ce qui nous a permis d'imputer l'intégralité des consommations hors contrat à Madame X.

Sur cette base, nous ne pouvons pas annuler la facture pour consommation hors contrat n° 85XXXXXXX, objet du présent litige, car cela serait contraire aux Règlements techniques.

En effet, les consommations litigieuses sont hors contrat et c'est Sibelga qui doit les facturer.

Cependant, une nouvelle analyse du dossier, suite à la réclamation, a mis en évidence une erreur dans la retranscription de l'index d'entrée de Madame X.

En raison de cette erreur, l'index nous avait apparu comme inférieur à la réalité, ce qui laissait entendre que toutes les consommations litigieuses étaient à sa charge.

Or, cet index était en réalité plus élevé, ce qui implique que le compteur de gaz avait déjà été descellé par une tierce personne à l'arrivée de Madame X, et qu'une partie des consommations ne lui sont pas imputables.

En conséquence, il est compréhensible que Madame X n'ait pas réalisé que son contrat de fourniture de gaz n'avait pas pris effet, puisqu'elle pouvait légitimement penser que le compteur était officiellement ouvert lors de son arrivée, et qu'il convenait alors de demander une reprise de contrat plutôt qu'une ouverture de compteur.

Sur base de l'index communiqué de 11957 datant du 25/10/2021, une partie de la consommation hors contrat enregistrée sera à charge de la société.

Les conséquences sur la facture sont les suivantes :

- La consommation facturée à Madame X passe de 4842 m³ à 3493 m³, ce qui correspond à sa consommation réelle, calculée à partir de son index d'entrée et de l'index d'ouverture officielle de son compteur ;*
- Les frais de gestion de dossier de 173,00 € ne seront plus facturés, car le bris de scellé n'est pas imputable à Madame X ;*
- Le tarif de facturation est réajusté à la baisse, passant du tarif « par défaut » au tarif « minoré », prenant en compte les éléments du dossier.*

Ces ajustements auront un impact significatif sur le montant de la facture adressée à Madame X ».

Position du fournisseur

Le fournisseur relate la chronologie suivante :

« 21.01.2022: Madame X nous contacte pour obtenir un contrat en électricité et en gaz. Elle nous a signalé que les 2 compteurs étaient ouverts et qu'elle voulait donc la reprise rétroactive des 2 énergies, antérieurement fournies par un autre fournisseur.

23.01.2022 : envoi de la confirmation du contrat à Madame X. Il est stipulé que le contrat ne démarre qu'à condition que le fournisseur est bien reconnu en tant que fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau de distribution.

22.05.2022 : suite à la réception du fichier automatique du SPF, adaptation du contrat en tarif social + envoi de la confirmation à la cliente. Cette confirmation ne mentionne que l'électricité, pas le gaz.

27.07.2023 : envoi de la confirmation du contrat de gaz à la cliente, avec date de démarrage au 26.07.2023.

18.03.2024 : envoi d'un courrier informant la cliente de la fin de son droit automatique au tarif social au 01/01/2024. Du temps lui est laissé afin de nous prouver qu'elle puisse encore bénéficier du tarif social.

09.06.2024 : adaptation des contrats vers Flow (rétroactivement au 01.01.2024) + envoi de la confirmation à Madame X

13.08.2024 : application du tarif social pour l'électricité et le gaz au 01.04.2024 suite réception du fichier automatique du SPF + envoi de la confirmation à la cliente

28.10.2024 : la cliente reçoit une mise en demeure de Sibelga pour la facture pour consommation de gaz sans contrat

26.11.2024 : réception de la demande d'indemnité selon l'Ordonnance Bruxelloise, par l'intermédiaire d'InforGazElec

26.12.2024 : envoi d'une réponse à la cliente (refus indemnité)

30.12.2024 : envoi feedback à IGE

20.01.2025 : réception réaction IGE par rapport aux appels téléphoniques que la cliente aurait eus avec le fournisseur

22.01.2025 : réponse envoyée à IGE

22.01.2025 : nouvelle réaction IGE

28.01.2025 : réponse envoyée à IGE ».

Le fournisseur conteste toute faute dans son chef et estime que la plaignante a été avertie dès le départ que son compteur gaz était fermé par le fait qu'elle ne recevait qu'une facture pour l'électricité.

Le fournisseur se dédouane de toute responsabilité également dans la mesure où lors de la reprise des énergies, la plaignante a stipulé que les 2 compteurs étaient ouverts et donc aucune ouverture de compteur n'était nécessaire. De ce fait, une demande de reprise de compteur a été envoyée à Sibelga et non pas une demande d'ouverture de compteur. De plus, la plaignante n'a jamais contesté les frais d'ouverture de gaz et a payé la facture y relative, datant du 8 août 2023.

Par ailleurs, lors de la confirmation de l'application du tarif social en mai 2022, le courrier stipulait clairement qu'il ne s'agissait que du contrat d'électricité.

Le fournisseur a effectivement refusé de payer une indemnité pour entrée en vigueur incorrecte du contrat de gaz convenu, étant donné que cette demande leur est parvenue seulement fin novembre 2024. Or, le fournisseur soutient que la plaignante était déjà au courant de la problématique avec son contrat de gaz depuis 2022 (absence de facturation en électricité) et juillet 2023 (contact avec Sibelga et démarrage du contrat et de la facturation de gaz). Le fournisseur considère donc que la demande est non fondée et hors délais selon le prescrit de l'ordonnance.

Le fournisseur confirme par ailleurs l'analyse selon laquelle une consommation hors contrat existe bel et bien, se réfère aux réalités du marché et réfute toute faute dans son chef donnant lieu à une indemnité ou, à tout le moins, si réparation d'une faute il devait y avoir, celle-ci devrait intervenir à la suite du paiement de l'URD au GRD de la facture pour 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 à l'application des articles 20^{novies}, 20^{undecies}, 24^{sexies} de l'ordonnance électricité et de l'article 9 du règlement technique gaz.

La plainte a pour objet une consommation hors contrat.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

Le Service des litiges relève en l'espèce un problème d'encodage de la part du fournisseur dans le Registre d'accès. Le fournisseur a introduit une demande de reprise de compteur à Sibelga et non une demande d'ouverture de compteur (via à un « *Move in* »). Or, vu que le compteur était censé être scellé, la demande a été rejetée dans le registre d'accès. Le fournisseur n'a pas réagi suite à ce rejet. A la suite d'un relevé sur place, Sibelga a constaté que le compteur était en réalité ouvert et enregistrait de la consommation. Sibelga a averti la plaignante que celle-ci devait faire une demande d'ouverture de compteur par le biais du fournisseur. A la suite de ces démarches, le contrat pour la fourniture de gaz est effectivement entré en vigueur.

Le Service des litiges se réfère pour les développements qui suivent à sa nouvelle jurisprudence en matière de consommation hors contrat et notamment, des décisions rendues sur plaintes en réexamen dans des dossiers similaires R2025-046 et R2025-074. Il est référé à la position de Sibelga et des fournisseurs dans ces dossiers similaires.

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

Il n'est pas contesté que le contrat pour la fourniture de gaz a été valablement conclu entre le fournisseur et la plaignante. Toutefois, ce contrat n'a pas pu entrer en vigueur en raison d'un mauvais enregistrement dans le registre d'accès, ayant induit que Sibelga n'a pas procédé à l'ouverture du compteur au moment requis.

Le Service des litiges considère en effet que le contrat a prévu une condition suspensive à l'entrée en vigueur de celui-ci. Le contrat comporte la mention « *Cette date est indiquée sous réserve d'enregistrement du fournisseur comme votre fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de Réseau de Distribution* ».

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.

A cet égard, l'article 9 du règlement technique gaz est applicable.

Le fait que la condition n'ait pas été réalisée à la suite de la conclusion du contrat n'efface toutefois pas la relation contractuelle qui existait entre le fournisseur et la plaignante.

En effet, la doctrine indique ce qui suit : « *Ainsi que nous l'avons vu, l'obligation contractée sous condition existe déjà, même si l'exécution de l'obligation est suspendue. Dès lors, cette convention fait naître des droits et des obligations pour les parties, et la partie qui ne respecte pas ses obligations peut être condamnée à des dommages-intérêts. Le non-respect des obligations pendente conditione peut*

ainsi donner lieu à réparation du dommage lorsque le non-respect reste la cause du dommage, bien que la convention ait été entre-temps annulée »¹.

La Cour de cassation a en effet consacré cela dans un arrêt de principe du 5 juin 1981, « *lorsqu'une obligation est contractée en vertu d'une convention sous condition suspensive, la convention existe tant que la condition est pendante, bien que l'exécution de l'obligation soit suspendue* », et « *cette convention fait donc naître des droits et obligations entre parties* » et « *la partie qui ne remplit pas ses obligations peut être redevable de dommages et intérêts* »².

Or, dans le cas d'espèce, il ne peut être requis de la part des URD de comprendre toutes les subtilités qui régissent le marché de l'électricité, et certainement pas de comprendre la raison pour laquelle l'introduction d'un scénario MIG erroné a pour conséquence la non-entrée en vigueur d'un contrat. Davantage, en l'espèce, la plaignante a demandé de toute bonne foi un nouveau contrat à l'adresse litigieuse sans savoir que son compteur de gaz était fermé. Cela est même admis par Sibelga elle-même « *(...)le compteur de gaz avait déjà été descellé par une tierce personne à l'arrivée de Madame X, et qu'une partie des consommations ne lui sont pas imputables. En conséquence, il est compréhensible que Madame X n'ait pas réalisé que son contrat de fourniture de gaz n'avait pas pris effet, puisqu'elle pouvait légitimement penser que le compteur était officiellement ouvert lors de son arrivée, et qu'il convenait alors de demander une reprise de contrat plutôt qu'une ouverture de compteur* ».

Quant aux arguments développés par IGE, il convient de préciser que les dispositions du règlement technique ne peuvent être lues sans tenir compte des réalités relatives au MIG qui sous-tendent l'application des contrats de fourniture. A ce propos, il ne peut être déduit des termes de l'article 9 qu'il y a un contrat si celui-ci n'est pas entré en vigueur. Ainsi, s'il existe bel et bien un contrat, celui-ci est vidé de son objet s'il n'est pas entré en vigueur et répond donc bien à la portée qu'ont voulu donner les rédacteurs du règlement technique aux termes « sans contrat ».

Concernant les obligations de service public définies aux articles 20 bis § 1 (proposition de contrat raisonnable et non discriminatoire), 20 ter (alimentation ininterrompue) et 20 novies al. 2 de l'ordonnance gaz (niveau élevé de protection), le Service des litiges relève en l'espèce que, premièrement, la plaignante a continué à être alimentée en gaz, la plaignante a bien reçu une offre de contrat raisonnable et non discriminatoire et le fournisseur est effectivement condamné à payer des dommages et intérêts car ils n'ont pas respecté un niveau élevé de protection (voy. *infra*).

Deuxièmement, le Service des litiges souligne que ces obligations de service public sont sanctionnées lorsqu'elles ne sont pas rencontrées, le législateur ayant prévu les cas dans lesquels leur non-respect entraîne une indemnisation (articles 24 sexies et suivants de l'ordonnance gaz). Ainsi, si la personne avait été coupée en énergie, elle aurait pu en effet demander une indemnisation ou activer le refus de faire offre, etc.

Troisièmement, il est à noter que ces obligations sous-entendent une fourniture d'énergie par le fournisseur. Or, en l'espèce, le fournisseur ne fournissait pas la plaignante, qui était alimentée par les

¹ P. VAN DEN DRIESCHE, « Les modalités de l'obligation : L'obligation conditionnelle (Articles 5.139 à 5.148) », Obligations. Traité théorique et pratique, Wolters Kluwer, Liège, 2023, p. III.1.1 – 6.

² Cass., 5 juin 1981, R.G. 3023.

volumes du GRD (ces volumes disponibles du GRD permettent justement de pallier à des problèmes sur le réseau lié au marché de l'énergie pour garder un équilibre de réseau).

Il est évident que le fournisseur doit remplir ses obligations en matière de service public mais il faut également s'assurer que le contrat entre en vigueur dans le cadre des règles établies dans le marché de l'énergie. Il est par ailleurs à noter que les conditions générales et particulières de vente des fournisseurs sont vérifiées et validées par BRUGEL qui s'assure de leur conformité avec les dispositions ordonnancielles. Cet aspect est liée au choix de libéraliser le marché de l'énergie : il existe des spécificités techniques qui s'appliquent entre un fournisseur et un gestionnaire de réseau et l'objectif est bien de dédommager le client si celui-ci subit un dommage du fait de la situation technique incohérente avec situation contractuelle. Au contraire, séparer la réalité contractuelle de la réalité technique implique une complexité qui n'est pas souhaitable ni en accord avec la réalité du marché de l'énergie.

Concernant l'abus de droit, celui-ci suppose que l'exercice d'un droit dépasse manifestement les limites de ce qu'une personne prudente et raisonnable ferait dans les mêmes circonstances.

Or, en l'espèce, le fournisseur d'énergie, comme tout acteur du marché, est tenu de respecter le cadre procédural et technique établi pour l'activation d'un contrat (c'est-à-dire l'envoi d'une demande d'accès valide au GRD, l'acceptation de cette demande, l'ouverture effective du compteur, etc.). Le refus du fournisseur de reconnaître un contrat non valablement activé ne constitue pas un abus de droit, mais la stricte application du régime juridique en vigueur. Il est en effet impossible de créer un contrat de fourniture en dehors des mécanismes prévus, qui ont notamment pour but d'éviter les situations de double fourniture, de fourniture non autorisée ou de facturation erronée.

Le fait d'invoquer ses conditions générales (qui, pour rappel, sont vérifiées par BRUGEL au regard de leur conformité aux ordonnances) ne constitue pas un usage déraisonnable du droit, mais l'application des obligations contractuelles et réglementaires.

Par conséquent, l'argument de l'abus de droit ne saurait être retenu en ce qu'il revient à contourner l'organisation légale et technique du marché de l'énergie, en imposant à un fournisseur des obligations indépendamment du bon déroulement du processus d'activation.

Concernant la théorie de l'apparence, il n'est pas nécessaire ni même pertinent de la retenir en l'espèce. En effet,

1. Le Service des litiges ne considère pas que la plaignante ait commis une erreur légitime dans la mesure où par son comportement, la plaignante a expressément tenté de contacter le fournisseur, s'apercevant qu'elle n'était pas facturée en gaz. Elle pouvait donc raisonnablement déduire qu'il y avait un problème et que, par définition, la situation apparente ne correspondait pas à la situation réelle.
2. La théorie de l'apparence apparaît comme surabondante dans la mesure où les effets du contrat dont se prévaut la plaignante se retrouvent déjà dans sa relation contractuelle réelle existante, indépendamment d'une quelconque erreur sur les effets de la condition suspensive. La faute reconnue dans le chef du fournisseur permet à la plaignante de bénéficier des conditions tarifaires de son contrat, malgré l'incident technique lié à la condition suspensive (voir *infra*) ;

3. La théorie de l'apparence n'entraîne aucun effet supplémentaire sur la possibilité d'être indemnisée dans le chef de la plaignante. La mobilisation de la théorie de l'apparence n'entraînant aucun effet supplémentaire, il n'y a pas lieu de la retenir.

Enfin, comme déjà exprimé, le Service des litiges est d'avis que faire produire à une situation technique irrégulière les effets juridiques d'un contrat valablement activé introduirait une insécurité juridique dans le marché de l'énergie, incompatible avec sa régulation et son bon fonctionnement.

2) Quant à l'indemnisation

L'article 20*novies*, dernier alinéa, prévoit que les

« fournisseurs [...] 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 ».

Dans le cas d'espèce, le fournisseur n'a pris aucune mesure pour s'informer de la raison pour laquelle sa demande avait été rejetée auprès du GRD, et ne transmet aucune pièce permettant d'attester qu'il aurait communiqué cette information auprès de sa cliente, ou attiré son attention sur le fait qu'il convenait que la plaignante procède à des démarches supplémentaires afin que son contrat entre effectivement en vigueur.

Le fournisseur se contente de dire que la plaignante aurait dû déduire qu'il y avait un problème avec le contrat de fourniture de gaz :

- D'abord, par le fait qu'elle ne recevait que des factures pour son électricité et par pour son gaz ;
- Ensuite car lors de la confirmation de l'application du tarif social en mai 2022, le courrier stipulait clairement qu'il ne s'agissait que du contrat d'électricité.

Le Service des litiges s'étonne de cet argumentaire puisque pour le premier point, c'est justement alertée par l'absence de ses factures de gaz que la plaignante a pris contact avec le fournisseur et qu'elle a obtenu pour seule réponse que sa demande était en cours de traitement. Concernant l'application du tarif social, il n'est pas attendu de la plaignante qu'elle puisse comprendre toutes les subtilités du marché de l'énergie et que si le tarif n'est applicable que pour l'électricité, elle doive en déduire que son contrat pour le gaz n'est pas entré en vigueur, d'autant plus que son logement était bien alimenté en gaz puisque son compteur était ouvert bien qu'il était censé être fermé.

Au vu des conséquences importantes que cela entraîne pour sa cliente, il peut être requis de la part du fournisseur qu'il informe proactivement son client lorsqu'une erreur administrative empêche l'entrée en vigueur du contrat, et qu'il l'informe des éventuelles démarches à mener afin de régulariser la situation. Comme évoqué, la plaignante avait précisément interpellé le fournisseur sur le fait qu'elle ne recevait pas de factures de leur part, sans que cela ne génère une réaction de la part du fournisseur.

Par ailleurs, le Service insiste sur le fait qu'au vu de la complexité du fonctionnement du marché de l'électricité pour les URD, il est légitime d'attendre un degré de vigilance plus élevé de la part des fournisseurs et des autres acteurs du marché, que de la part des URD.

Le fournisseur a dès lors manqué à ses obligations au regard de l'article 20^{novies} de l'ordonnance gaz en ne respectant pas son obligation de protection et d'information envers sa cliente et a, à cet égard, engagé sa responsabilité contractuelle. Cela a généré un dommage pour sa cliente, en ce qu'elle n'a pas pu bénéficier du tarif auquel elle avait souscrit, et qu'elle est désormais redevable d'une facture pour consommation hors contrat auprès de son GRD, le lien de causalité étant le fait qu'elle n'a pas reçu les informations nécessaires lui permettant de régulariser sa situation.

Le fournisseur est dès lors redevable d'une indemnité envers la plaignante sous la forme d'un versement d'une somme à Sibelga correspondant à la différence entre ce que la plaignante aurait dû payer à son fournisseur commercial et la facture pour consommation hors contrat.

Cette manière de procéder (versement de l'indemnité à Sibelga directement plutôt qu'à la plaignante) permet d'éviter de faire dépendre le paiement de la facture pour consommation hors contrat au versement de l'indemnité du fournisseur vers le plaignant ou inversement, que l'indemnité ne soit versée que pour autant que le plaignant ait payé la facture de Sibelga (ce qui peut impliquer des difficultés financières si les montants sont élevés, et ainsi entraîner des plans d'apurement) ; ceci pour une plus grande sécurité juridique. Conformément au principe de transparence, Sibelga devra alors envoyer à la plaignante le solde de la créance en émettant une nouvelle facture tenant compte de l'indemnisation octroyée.

Pour le surplus, la plaignante demande à être indemnisée pour l'entrée en vigueur tardive de son contrat en vertu de l'article 24^{sexies} §§2 à 4 de l'ordonnance gaz.

Le Service des litiges relève néanmoins que l'article 24^{octies} § 1 de l'ordonnance gaz qui dispose que

« Les dispositions des sections 1re à 3 ne font pas échec à l'application d'autres dispositions légales. En tout état de cause, l'application conjuguée de différents régimes de responsabilité ne peut entraîner une indemnisation du client final supérieure à la réparation intégrale du préjudice subi ».

Ainsi, dès lors que le fournisseur est redevable de dommages et intérêts donnant lieu à la réparation du dommage, l'application de l'article 24^{sexies}, en l'espèce, entraînerait une indemnisation du client final supérieure à la réparation intégrale du préjudice subi, et doit dès lors être écartée.

Il en va de même pour la demande de compensation dans la mesure où celle-ci viendrait sanctionner le même comportement fautif dans le chef du fournisseur qui a déjà été sanctionné par le biais de la condamnation à une indemnisation.

PAR CES MOTIFS

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

- La consommation en gaz allant du 1^{er} novembre 2021 au 2 août 2023 est due et doit être facturé par Sibelga en tant que consommation hors contrat ;
- Le fournisseur doit indemniser la plaignante pour le dommage qu'elle a subi, d'un montant égal à la différence entre le montant de la facture de consommation hors contrat et le montant de

la facture qui aurait dû être honorée auprès du fournisseur commercial selon le tarif qui aurait été applicable si le contrat était entré en vigueur ;

- Le montant d'indemnisation imputable au fournisseur doit être versé sur le compte de Sibelga ; à la suite, Sibelga doit émettre une nouvelle facture à la plaignante avec le solde de la créance à payer ; à la suite, la plaignante doit régler la nouvelle facture émise.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique Membre
du Service des litiges