

Service des Litiges

Décision R2025-040

Madame X / Fournisseur Y et Sibelga

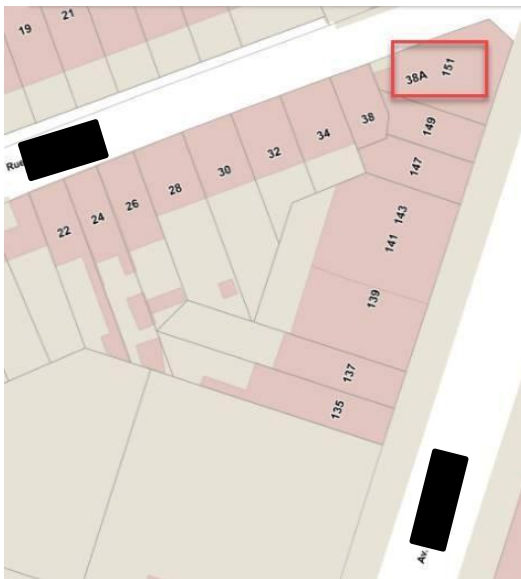
Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 6, § 1 et 210 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci pris en exécution de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-capitale (ci-après « règlement technique »), et par le fournisseur Y de l'article 25 duodecies, alinea 2 de l'ordonnance du 29 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance électricité »).

Exposé des faits

La plaignante a emménagé en juin 2020 à 1140 Evere.

L'immeuble concerné par ce dossier est un bâtiment unique situé à l'angle de la rue Z et de l'Avenue A :



Le compteur d'électricité lié au n° 38 Rue A est le compteur n°74141XXX et le code EAN électricité est le 54144892070958AAAA.

Le branchement de ce compteur est repris dans le système de Sibelga à l'Avenue A. En d'autres termes, bien que l'adresse postale de la plaignante soit enregistrée comme étant la rue Z, le compteur est référencé dans la base de données de Sibelga sous l'adresse de l'Avenue A. Cela s'explique par le fait que le branchement de l'immeuble se situe physiquement à l'Avenue A. Cette

divergence apparaît fréquemment dans les cas de coins de rue ou d'immeubles à plusieurs accès, comme en l'espèce.

La plaignante a d'abord été cliente chez le fournisseur B du 1^{er} décembre 2020 au 13 janvier 2021. Elle a ensuite été cliente chez le fournisseur Y du 15 juin 2021 au 7 décembre 2022. Ces contrats sont reliés sur le compteur qu'elle pense être affecté à son logement, le compteur n°645XXX, code EAN n°541448920701BBBBBB.

Pourtant, sur le contrat de bail et état des lieux d'entrée de la plaignante, le numéro de compteur affecté à son logement est bien repris comme le compteur n°74141XXX. Il y manque juste le « 8 ».

Le compteur électricité n°74141XXX a été scellé le 9 septembre 2020 par Sibelga, à la suite d'une procédure dite « MOZA » initiée par le fournisseur des anciens occupants des lieux, en raison de leur déménagement et de l'absence de reprise du compteur par un autre utilisateur du réseau.

En parallèle, la plaignante a été facturée pour les consommations de sa voisine puisque ses contrats étaient affectés au compteur n°645XXX, code EAN n°541448920701BBBBBB situés à l'adresse rue du A mais ne desservant pas l'appartement du rue du A.

Le 9 mars 2022, Sibelga effectue un relevé annuel et constate que le compteur n°74141XXX était ouvert, bien qu'il ait été scellé physiquement le 9 septembre 2020, et avait enregistré de la consommation.

Le 24 juin 2022, Sibelga se rend sur place et rencontre la plaignante. Celui-ci lui explique la situation de consommation alors que le compteur était censé être scellé (c'est-à-dire une consommation hors contrat) et lui remet un formulaire de régularisation.

Ce formulaire indiquait l'adresse du compteur pour lequel la consommation hors contrat avait été enregistrée (n°151), qui ne correspondait pas, pour les raisons ci-exposées (immeuble au coin d'une rue, adresse de raccordement différente de l'adresse de fourniture) à l'adresse à laquelle habitait la plaignante (n°38 A), ce qui a porté à confusion dans le chef de la plaignante.

Sibelga a expliqué à la plaignante les démarches à suivre pour se régulariser sur le bon compteur et obtenir un remboursement des montants indûment payés sur le compteur de sa voisine.

Le 18 octobre 2022, en l'absence de régularisation de la plaignante, Sibelga a procédé à une seconde fermeture de l'installation.

En raison de motifs humanitaires et de sécurité liés à la situation de la plaignante et de ses enfants, Sibelga a ré-ouvert le compteur et a assuré la régularisation de la plaignante via un suivi administratif.

Un contrat a ainsi été réactivé administrativement le 24 novembre 2022, à l'index du 18 octobre 2022.

Le 20 février 2023, Sibelga émet une facture pour consommation hors contrat en électricité pour le code EAN 541448920709AAAAAA relié au compteur n°74141XXX, pour la période du 9 septembre 2020 au 18 octobre 2022, d'un montant de 4.188,05 €.

Plus tard, Sibelga propose de baisser le tarif de la facture, ayant considéré que la plaignante, bien qu'elle n'ait pas suivi de manière exemplaire la procédure de régularisation et malgré la présence de bris de scellés, a toutefois agi de bonne foi en souscrivant à un autre contrat et en prenant l'initiative de contacter son fournisseur pour faire rectifier la situation. La proposition de Sibelga consiste en une

réduction de 4.188, 05 € à 2.908, 01 €. Cette facture fait application du tarif minoré de 125%, conformément aux dispositions de l'ancien règlement technique, sans frais.

A l'heure de la rédaction de la présente décision, il n'a pas été donné suite à cette proposition.

Position de la plaignante

La plaignante expose qu'à la suite de la coupure de 2022, elle a constaté qu'une erreur s'était produite dans l'attribution des compteurs EAN. Elle indique avoir immédiatement demandé que cette erreur soit corrigée, dès lors qu'elle disposait bien d'un contrat valable auprès du fournisseur Y, comme en attestent le courriel du 6 mai 2021 ainsi que le contrat versé au dossier.

Selon elle, Sibelga a refusé de procéder à la correction demandée et lui a facturé, pour la période considérée comme hors contrat, un montant de 4.188 €.

La plaignante précise avoir tenté de trouver une solution négociée, sans succès. Elle ajoute s'être adressée à la cellule énergie de la commune, mais avoir essuyé un refus. Elle indique en outre avoir introduit une plainte auprès du Médiateur fédéral de l'énergie, qui n'a pu lui apporter d'aide.

La plaignante relève encore que Sibelga lui a facturé un montant de 121 € au titre de frais de coupure, et estime que le litige aurait dû se limiter à ce seul montant. Elle soutient avoir subi divers préjudices liés à cette situation : la perte des déductions prévues par l'État belge fin 2022 et début 2023 dans le cadre de la compensation de l'inflation, qu'elle n'a pas pu solliciter faute d'être reconnue comme disposant d'un contrat actif ; ainsi que la perte d'un forfait avantageux dont elle aurait pu bénéficier en 2023, puisqu'elle a dû souscrire un nouveau contrat dont la mensualité s'élève à 170 €, au lieu de 50 € auparavant.

En conclusion, la plaignante demande l'annulation de la facturation relative à la période considérée comme hors contrat, au motif que les tarifs appliqués étaient supérieurs à ceux de son contrat initial. Elle sollicite en outre que la facturation soit effectuée par son fournisseur et demande l'application du tarif social.

Position du fournisseur Y

Le fournisseur Y fait valoir qu'une note de crédit d'un montant de 541,77 € (n° 623375DDDD) a été émise en faveur de la plaignante et que la somme a été réglée. Il est précisé que le fournisseur Y a pris en charge la consommation de la plaignante entre juin 2020 et septembre 2020, de sorte que cette période n'a pas été facturée comme consommation hors contrat.

Le fournisseur Y indique en outre avoir modifié le nouveau contrat de la plaignante afin d'y appliquer le tarif G, souscrit initialement en juin 2020, et rappelle que ce même tarif G avait été confirmé lors de la souscription du 15 juin 2021. Dans ce cadre, une facture de régularisation a été émise et il a été précisé que la plaignante serait remboursée de la somme de 436,77 € dans un délai de trois jours ouvrables.

Enfin, le fournisseur Y confirme qu'après analyse du dossier, le tarif contractuel a bien été appliqué sur le bon code EAN, qu'un nouveau décompte ainsi qu'un détail de compte ont été établis et transmis à la plaignante.

Position de Sibelga

Sibelga expose que le compteur d'électricité n° 74141XXX, lié au code EAN 541448920709AAAAAA, a été scellé le 9 septembre 2020 dans le cadre d'une procédure dite « MOZA », initiée par le fournisseur des anciens occupants à la suite de leur déménagement et en l'absence de reprise du compteur par un nouvel utilisateur. Les consommations enregistrées entre l'emménagement de la plaignante en juin 2020 et cette fermeture n'ont pas été portées à sa charge mais à celle du fournisseur.

Lors du relevé annuel du 9 mars 2022, Sibelga a constaté que le compteur, pourtant scellé en septembre 2020, avait été rouvert sans intervention de ses techniciens. Les scellés étant brisés et l'index ayant progressé, Sibelga considère qu'une tierce personne est intervenue illicitement. Cette consommation n'ayant pas été couverte par un contrat valide, un dossier de « consommation hors contrat » a été ouvert. Un technicien s'est rendu sur place le 24 juin 2022, a rencontré la plaignante, lui a remis un formulaire de régularisation et lui a expliqué les démarches nécessaires. La plaignante a ensuite signalé que l'adresse figurant sur le formulaire ne correspondait pas à son adresse postale (38A rue Z), mais à l'adresse de fourniture enregistrée dans les systèmes de Sibelga (151 Avenue A), l'immeuble étant situé à l'angle des deux rues.

Sibelga précise que la plaignante avait entre-temps souscrit par erreur un contrat sur le compteur de sa voisine, ce qui n'a pas permis de régulariser sa propre consommation. Faute de démarche aboutie, l'installation a été fermée une seconde fois le 18 octobre 2022. Toutefois, en raison de déclarations inquiétantes faites concernant ses enfants, Sibelga a exceptionnellement rouvert le compteur sans contrat valide, invoquant des impératifs de sécurité. Un contrat a finalement été réactivé administrativement le 24 novembre 2022, à l'index du 18 octobre 2022, afin de régulariser la situation.

Sur cette base, Sibelga a facturé la consommation hors contrat entre le 9 septembre 2020 et le 18 octobre 2022, soit 3.531 kWh en jour et 4.964 kWh en nuit, pour un montant total de 4.188,05 € (facture n° 8500XXXX). Elle considère que les frais de réouverture de 121 € sont également justifiés. Sibelga estime que l'erreur de numéro de compteur, issue d'une référence erronée dans l'état des lieux, relève de la responsabilité de la plaignante, qui aurait dû vérifier l'exactitude des données communiquées à son fournisseur. Le contrat souscrit par erreur sur le compteur voisin n'était en tout état de cause pas valable pour le compteur concerné.

Sibelga reconnaît que la situation a pu générer une confusion en raison de la particularité de l'immeuble, mais souligne avoir à plusieurs reprises informé Madame X des démarches nécessaires et lui avoir transmis toutes les informations utiles, notamment lors de l'appel du 27 avril 2022.

Enfin, Sibelga insiste sur les efforts déployés pour aider la plaignante, y compris en dérogeant exceptionnellement à ses procédures habituelles pour des raisons de sécurité, et sur le fait qu'une simulation a été réalisée en vue de proposer une révision à la baisse de la facture, considérée comme un geste équitable compte tenu des circonstances.

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 susvisés.

La plainte a pour objet une consommation hors contrat.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'existence d'une consommation hors contrat

L'article 6 § 1 du règlement technique électricité en vigueur au moment des faits précise que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution facture l'électricité consommée :

*- **sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'électricité consommée sans contrat ;***

- sur un point d'accès actif, pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou de l'équipement de comptage, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci.

Les consommations sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les consommations sont à charge du propriétaire. Si le propriétaire démontre, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge de ce ou ces 10 occupants. Si le propriétaire ne démontre pas, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estimerait

redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé (...) » (nous soulignons).

Il résulte de cet article que Sibelga facture l'électricité consommée sans contrat sur un point inactif à l'occupant connu de ce point.

Le compteur d'électricité n° 7414XXXX, lié au code EAN 541448920709AAAAAA, a été scellé le 9 septembre 2020 dans le cadre d'une procédure dite « MOZA », initiée par le fournisseur des anciens occupants à la suite de leur déménagement et en l'absence de reprise du compteur par un nouvel utilisateur. Ce point était dès lors inactif.

Après un relevé annuel, un technicien de Sibelga a constaté que le compteur normalement scellé, était ouvert et avait enregistré de la consommation.

Après une enquête sur place, conformément à l'article 25 sexies, § 4, al. 4 de l'ordonnance électricité, Sibelga a identifié la plaignante comme étant l'occupante connue du point, l'a informée de sa situation et lui a permis de se régulariser.

2. Quant au tarif applicable

2.1. En droit

L'article 9ter, alinéa 7, 16°, de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

« les modalités de calcul par le gestionnaire du réseau de distribution, des consommations d'électricité survenues sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation, sur la base d'éléments concrets, fiables et suffisants propres à l'utilisateur du réseau ; ainsi que, en l'absence de tels éléments, les modalités d'estimation par le gestionnaire du réseau de distribution des consommations d'électricité non facturées sur la base du profil de l'utilisateur du réseau. En tout état de cause, les modalités de facturation de ces consommations d'électricité non facturées sont définies sur la base de tarifs régulés répondant aux conditions fixées à l'article 9quinquies, point 17° ».

L'article 9quinquies, 17°, de l'ordonnance électricité, dispose comme il suit :

« les tarifs visent à offrir un juste équilibre entre la qualité des services prestés et les prix supportés par les clients finals. Lorsque ces services sont prestés sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation, les tarifs supportés par les clients finals sont adaptés au cas d'espèce. Le caractère adapté du tarif s'apprécie, au cas par cas en tenant compte des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la prestation de ces services. Par défaut, le tarif appliqué est proportionné, raisonnable et non discriminatoire vis-à-vis des utilisateurs de même profil. Cependant, lorsqu'il ressort des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la prestation de ces services que le client final a bénéficié de ceux-ci de manière intentionnelle ou déloyale, un tarif majoré peut être appliqué à ces services ».

L'article 6 § 2, du Règlement technique électricité applicable au litige dispose comme il suit :

« §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 ;*
- démarches persistantes de l'utilisateur du réseau de distribution en vue d'activer son point d'accès inactif ;*
- régularisation, de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, de la situation dans les six mois à dater du début de la consommation.*

Par dérogation à l'application du tarif par défaut, un tarif supérieur au tarif par défaut est appliqué lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

Les tarifs visés aux alinéas 1 à 3 font l'objet d'une réduction si l'utilisateur de réseau, avant l'échéance fixée par le gestionnaire du réseau de distribution, s'acquitte des montants dus au gestionnaire du réseau de distribution ou convient avec ce dernier d'un plan de paiement contraignant ».

Les travaux préparatoires indiquent ce qui suit par rapport à ces articles :

« Le projet d'ordonnance prévoit également une ligne directrice tarifaire en vue de la mise en place de tarifs spécifiques applicables à la consommation non-mesurée et à la consommation sans base contractuelle, légale ou réglementaire. Cette modification s'inscrit dans le cadre de la modification du contenu du règlement technique, conformément à la modification de l'article 9ter, 16° en projet, et à la nouvelle tâche reconnue au GRD de récupération des coûts engendrés par cette consommation, conformément à l'article 7, § 1er, al. 2, 17°, en projet. Ces deux types de consommations doivent être mis sur un pied d'égalité dans la mesure où les situations des utilisateurs du réseau vis-à-vis du GRD sont comparables dans les deux cas. Ces tarifs doivent respecter le principe de proportionnalité : ils doivent être adaptés à la situation du client final qui a prélevé l'électricité. Il ne peut en outre pas être présumé que la consommation en question a eu lieu en connaissance de cause par l'utilisateur du réseau. Dès lors, le tarif appliqué par défaut est proportionné, raisonnable et n'entraîne pas de discrimination entre le client final et un autre client final qui serait dans une situation de consommation comparable. L'application d'un tarif raisonnable aux situations où le client final est de « bonne foi » évite de le sanctionner de manière disproportionnée par l'application d'un tarif majoré et de créer des situations d'endettement évitables. En revanche, en cas de consommation intentionnelle ou déloyale avérée, le respect du principe de proportionnalité implique qu'un prix majoré soit appliqué à l'électricité prélevée, en raison des frais supplémentaires imposés au GRD (expertise des compteurs et scellés, recherche des preuves, etc) ».

Les dispositions de l'ordonnance ont fait l'objet d'une modification par l'ordonnance du 17 mars 2022, modifiant les dispositions tant de l'ordonnance électricité que de l'ordonnance gaz¹. Or, l'article du Règlement technique applicable au moment des faits n'avait pas encore fait l'objet d'une modification. Dans ce contexte, il convient de déterminer si la disposition du Règlement technique, ainsi que les tarifs applicables, respectent le prescrit de la nouvelle ordonnance.

Il ressort de l'article 9quinquies, 17°, de l'ordonnance électricité, que les tarifs doivent respecter diverses conditions : ils doivent être adaptés au cas d'espèce, ce qui implique de tenir compte des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la consommation en question. Le tarif adapté par défaut doit être proportionné, raisonnable et non-discriminatoire vis-à-vis des utilisateurs de même profil. La disposition prévoit enfin qu'un tarif majoré peut être appliqué, à condition que le client final ait bénéficié de la prestation de manière intentionnelle ou déloyale.

Dans la réglementation technique applicable au moment des faits, trois tarifs sont prévus pour les consommations hors contrats :

- Un tarif par défaut, fixé à 165% du « prix maximum clientèle résidentielle non protégée », tel que fixé par la CREG ;
- Un tarif minoré net, fixé à 100% du « prix maximum clientèle résidentielle non protégée », tel que fixé par la CREG, applicable en cas d'erreur d'un des acteurs du marché ayant entraîné la consommation hors contrat ;
- Un tarif minoré, fixé à 125% du « prix maximum clientèle résidentielle non protégée », tel que fixé par la CREG, en cas de bonne foi de l'URD.

Ces différents tarifs ont été fixés afin de tenir compte des éléments de faits spécifiques à la situation des URD, et de planifier un tarif adapté à la situation des divers cas d'espèce. L'objectif des différents tarifs est le suivant :

- Deux tarifs minorés se rapprochant le plus possible des prix pratiqués sur le marché, pour les URD se trouvant dans trois hypothèses : (1) pour les URD victimes d'une erreur ou d'un dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du GRD (tarif minoré 100%) ; (2) pour les URD ayant mené des démarches persistantes en vue d'activer son point d'accès inactif ; et (3) en cas de régularisation de la propre initiative de l'URD et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, dans les six mois à dater du début de la consommation (tarif minoré 125% pour ces deux hypothèses). Il s'agit des hypothèses de bonne foi ;
- Un tarif par défaut, applicables à tous les autres cas de consommation hors contrat.

¹ Ordonnance du 17 mars 2022 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, 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-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires en vue de la transposition de la directive 2018/2001 et de la directive 2019/944, M.B., 20 avril 2022.

La distinction telle que prévue par l'ancien règlement technique n'est pas contraire à l'ordonnance. En effet, l'ordonnance indique que les tarifs doivent « respecter le principe de proportionnalité », et être « adaptés à la situation du client final qui a prélevé l'électricité ». Dans ce cadre, l'ordonnance n'empêche pas de tenir compte de distinctions plus fines, permettant précisément de tenir compte au mieux des différents cas d'espèce, et de prévoir des tarifs adaptés aux cas concrets.

Il convient en effet de rappeler qu'une consommation hors contrat intervient en violation des règles prévues par l'ordonnance et le règlement technique, puisqu'un consommateur est dans l'obligation de souscrire un contrat de fourniture afin de pouvoir consommer de l'énergie. Il n'est dès lors pas disproportionné de prévoir un tarif qui soit supérieur aux tarifs pratiqués sur le marché dans ce cas, afin de décourager les consommations hors contrat, sans pour autant être dans une optique de sanction à cet égard.

Or, faire en sorte que le tarif « par défaut » soit équivalent au « tarif minoré net », engendrerait au contraire une situation discriminatoire inverse, en ce que les URD qui n'ont pas respecté les règles de marché et ont consommé sans contrat, se verraient, par défaut, appliquer un tarif comparable à celui pratiqué par le marché, pour les URD qui ont correctement conclu un contrat de fourniture. L'ordonnance ne dit aucunement qu'il convient, par défaut, d'appliquer un tarif similaire aux tarifs pratiqués sur le marché pour les URD se trouvant en situation de consommation hors contrat ou de consommation non mesurée.

Par ailleurs, la prévision d'un tarif majoré est prévue comme étant une faculté dans l'ordonnance ; la circonstance qu'un tarif majoré n'était pas prévu dans l'ancienne réglementation technique n'est dès lors pas contraire à l'ordonnance.

Ensuite, le nouveau règlement technique prévoit bien l'application d'un tarif par défaut, d'un tarif majoré en cas de mauvaise foi ou de volonté de consommer sans contrat de la part du client, et un tarif minoré en cas de bonne foi de celui-ci, cette bonne foi se matérialisant par des démarches de l'URD afin de régulariser sa situation. La circonstance qu'un tarif spécifique prévu pour la mauvaise foi n'était pas encore d'application dans la précédente version du règlement technique, est à l'avantage des URD, et n'a pas d'intérêt à être critiquée par le plaignant. Il n'en découle pas pour autant que le tarif par défaut précédemment prévu doit être assimilé à un tarif majoré. L'argument avancé par la plaignante selon lequel le tarif serait discriminatoire parce qu'il n'est pas similaire aux tarifs pratiqués par les fournisseurs sur le marché de l'énergie, ne peut dès lors pas être retenu.

Egalement, les consommateurs pouvant bénéficier d'un tarif minoré ont été clairement distingués des consommateurs redevables du tarif par défaut. En effet, les premiers sont soit victimes d'une erreur, soit ont fait preuve de diligence afin de se mettre en conformité, tout en laissant un délai suffisamment long aux URD pour se régulariser, de six mois. Au-delà de ce délai de six mois, le Service des litiges estime qu'il est raisonnable et proportionné de considérer que l'URD a fait preuve d'une certaine négligence, et que ce délai est suffisant pour permettre à un URD raisonnable et diligent de réaliser qu'il consomme en violation des règles de marché.

Pour les raisons établies ci-dessus, le Service des litiges estime que les tarifs prévus par le règlement technique respectent bien le prescrit de l'ordonnance et sont raisonnables, proportionnés et non-discriminatoires. Il n'y a dès lors pas d'incompatibilité entre les dispositions de l'ordonnance gaz telle

que modifiée par l'ordonnance du 17 mars 2022 et les dispositions du règlement technique applicable aux moments des faits ayant donné lieu à l'établissement de la facture litigieuse.

2.2. En fait

Sibelga a proposé de revoir la facture et d'appliquer le tarif minoré sans frais de 125 %, retenant des circonstances quant à la bonne foi de la plaignante.

Le service des litiges s'aligne sur cette analyse dans la mesure où la plaignante a agi de bonne foi en souscrivant un autre contrat et en prenant l'initiative de contacter son fournisseur pour rectifier la situation. Le cas d'espèce s'apparente donc à la deuxième hypothèse d'application du tarif minoré de 125 % du prix maximum tel que prévu par les tarifs de distribution.

Il appartient donc à Sibelga de modifier la facture de la manière proposée et partant, de facturer la plaignante selon le tarif minoré sans frais de 125 % du prix maximum tel que prévu par les tarifs de distribution.

3. Quant au tarif appliqué par le fournisseur commercial au nouveau contrat

La plaignante a contesté la différence de tarif applicable lors de la reprise du point par le fournisseur Y et la souscription d'un nouveau contrat pour se régulariser le 25 novembre 2022, voyant ses acomptes augmenter de 50 € à 170 €.

Le Service des litiges constate que cette question est réglée dans la mesure où le fournisseur Y confirme avoir modifié le nouveau contrat de la plaignante afin d'y appliquer le tarif G, souscrit initialement en juin 2020.

Le fournisseur Y confirme par ailleurs avoir fait le nécessaire pour rembourser la plaignante des consommations payées pour le compte de sa voisine, et de la différence entre les sommes perçues avec les nouveaux tarifs et les anciens.

Le fournisseur Y a dès lors respecté le niveau élevé de protection que tout client est en droit d'attendre de son fournisseur, tel que prévu à l'article 25 *duodecies*, alinea 2 de l'ordonnance électricité.

4. Quant aux primes fédérales

La plaignante se plaint qu'elle n'a pu bénéficier des déductions prévues par l'État belge fin 2022 et début 2023 dans le cadre de la compensation de l'inflation, faute d'être reconnue comme disposant d'un contrat actif ; ainsi que la perte d'un forfait avantageux dont elle aurait pu bénéficier en 2023.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur la perte de bénéfice de primes relevant de l'Etat belge, car il s'agit d'une compétence fédérale et non régionale.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga et le fournisseur Y, recevable et partiellement fondée.

Sibelga doit annuler la facture litigieuse et la remplacer par une nouvelle facture au tarif minoré sans frais de 125 % du prix maximum des tarifs de distribution.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges