

Service des Litiges

Décision R2025-043

X / Fournisseur / Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur et SIBELGA des articles 25ter, 25decies et 25quatuordecies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ciaprès « ordonnance électricité ») ainsi que des articles 20bis, 20octies et 20undecies 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-Capitale (ciaprès « ordonnance gaz »). Exposé des faits

Le 15 décembre 2022, la plaignante a acquis un souplex correspondant aux codes EAN suivants : électricité 54XXXXXXXXXXXXXXXXXet gaz 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZZZZ.

Le 16 décembre 2022, la plaignante envoie une demande de contrat pour le gaz et l'électricité au fournisseur. Elle reçoit un accusé de réception.

Le même jour, la plaignante prend des photos de ses compteurs et les envoie à sa notaire. On peut y lire les index suivants :

- Electricité : 76567 Kwh ; -
- Gaz : 37373, 52 m³.

Le 20 décembre 2022, le fournisseur adresse une confirmation de contrat à la plaignante, avec une date de début de contrat effective au 29 mai 2022.

Le 20 décembre 2022, le fournisseur émet une facture de décompte intermédiaire n° 709 931 737 878 d'un montant de 63, 46 € pour l'électricité consommée entre le 29 mai 2022 et le 13 décembre 2022.

Le 27 décembre 2022, le locataire de la plaignante entre dans les lieux et reprend les contrats d'énergie à son nom. Un état des lieux dressé par un expert est fait le même jour et mentionne les données suivantes :

- Electricité : 76571 Kwh ; -
- Gaz : 37373, 79 m³.

Le 29 décembre 2022, le fournisseur émet une facture de décompte final n°7XXXXXXXXXX d'un montant de 758, 25 € pour l'électricité consommée entre le 14 décembre 2022 et le 26 décembre 2022 mais en reprenant l'index du 29 mai 2022 comme index de départ de la consommation.

Le 5 janvier 2023, la plaignante prend contact téléphonique avec le fournisseur afin de contester les décomptes et confirme l'index de départ pour l'électricité 76567.

Le 17 janvier 2023, le fournisseur émet une facture de décompte (acompte) pour le gaz (le switch gaz n'était pas passé suite à un blocage Atrias) avec des index antérieurs à l'arrivée de la plaignante sur les lieux. Des échanges ultérieurs ne permettent pas de parvenir à une solution.

Le 5 juillet 2023, le fournisseur émet une facture de décompte final pour le gaz, à la suite des informations complètes reçues de la part de Sibelga/ Atrias.

Le 3 août 2023, la plaignante écrit à nouveau au fournisseur afin de contester les factures susmentionnées et y joint les photos des compteurs, l'acte de vente et le document de reprise des énergies.

Le 31 janvier 2024, suite à un rappel automatique de paiement, la plaignante ré-écrit au fournisseur.

Le 8 mai 2024, celle-ci envoie un courrier papier au fournisseur.

Le 2 décembre 2024, le fournisseur répond à la plaignante que le document de reprise n'est pas contre-signé, et joint un formulaire de régularisation.

Un bureau d'huissier est saisi du dossier. La plaignante leur expose la situation.

Le 19 décembre 2024, le bureau d'huissier informe le fournisseur que la plaignante conteste la facturation.

Le 21 janvier 2025, le bureau d'huissier est informé que la rectification n'est pas possible sans document contresigné et que la plaignante est au courant de cette information.

Le 27 janvier 2025, la plaignante renvoie les photos avec capture d'écran montrant la date d'enregistrement des photos, et la preuve d'un e-mail envoyé au notaire à la date d'entrée et reprenant ces index.

Le 12 février 2025, le fournisseur répond au bureau d'huissier qu'il faut s'adresser au gestionnaire de réseau de distribution (GRD), Sibelga pour rectifier les index.

Le 13 février 2025, ayant contacté le GRD, celui-ci répond à la plaignante qu'une facture ayant été émise, ils ne peuvent rectifier l'index encodé.

Le 17 février 2025, la plaignante introduit une plainte chez BRUGEL.

Position de la plaignante

La plaignante conteste devoir payer pour des consommations de gaz et d'électricité antérieures à son entrée dans les lieux, à son achat du duplex.

D'après elle, le fournisseur devrait lui facturer la consommation du 16 décembre 2022 (date où celle-ci devient propriétaire) au 26 décembre 2022 (date à laquelle le locataire reprend les contrats à son nom) selon les index relevés lors de son entrée dans les lieux au moyen de photos (+ e-mail adressé au notaire daté du 16 décembre 2022 les reprenant) et ceux relevés sur l'état des lieux expertisé du 27 décembre 2022 lors de l'entrée dans les lieux du locataire de la plaignante.

Or le fournisseur lui facture du 29 mai 2022 au 26 décembre 2022 selon les index suivants :

- Electricité : 75563 à 76571 ;
- Gaz : 36819 à 36897.

La plaignante précise que ces démarches ayant duré plus d'un an ont par ailleurs entraîné un burn out entre janvier et août 2023 et une perte de revenus dans son chef.

Position du fournisseur

Le fournisseur explique s'être conformé aux règles de marché et d'avoir donc aligné le contrat de Madame X, avec la date de départ de l'ancien occupant des lieux, à savoir le 29 mai 2022. Le fournisseur émet l'hypothèse selon laquelle l'ancienne propriétaire des lieux n'a pas repris de contrat d'énergie à la suite du départ de son dernier locataire, le 29 mai 2022. Cela a eu pour conséquence que la plaignante s'est vue facturer cette période intermédiaire (du 29 mai 2022 au 26 décembre 2022) électricité : 75563 à 76571 ; et gaz : 36819 à 36897.

Le fournisseur soutient par ailleurs que c'est à Sibelga que revient la tâche de rectifier les index à partir des photographies envoyées par la plaignante. Le document de reprise des énergies n'est quant à lui pas valable à défaut de ne pas être signé.

Position de Sibelga

Sibelga avance qu'effectivement, la facturation est basée sur les consommations envoyées par Sibelga. La modification de ces consommations nécessite une intervention de la part de Sibelga.

Cependant, la date de début de contrat est envoyée par le fournisseur. Dans les cas d'ILC, c'est bien le fournisseur qui indique si le contrat doit débiter à la sortie du contractant précédent ou à l'entrée du nouveau contractant, ce qui fait l'objet de la contestation de la plaignante en l'espèce.

Sibelga explique qu'effectivement, il est de leur ressort, sur base du règlement technique et des relevés transmis (photo, DRE, ...), de prendre en compte les index corrects pour la date à laquelle ils ont été relevés, mais il n'est pas de leur ressort d'indiquer en CMS (le système informatisé de Sibelga) quelle est la date de début de contrat.

Sibelga propose dès lors de prendre en compte les index communiqués par la plaignante puisqu'ils sont documentés, à la date réelle du relevé. Les consommations seront donc attribuées aux périodes auxquelles elles ont été mesurées par le compteur. Sibelga laisse par contre le soin au fournisseur responsable du point, en fonction des dates de contrats concernées, de décider à qui facturer cette consommation.

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 25ter, 25decies et 25quatuordecies de l'ordonnance électricité et des articles 20bis, 20octies et 20undecies.

La plainte a pour objet un déménagement problématique.

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 site¹. 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 gaz², 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, la plaignante a fourni des photographies datées et un relevé contradictoire : l'état des lieux d'entrée de son locataire, dressé par un expert en présence du locataire et de la plaignante, et validé

¹ Disponible à [l'URL suivante](#)

² Article 20octies, alinéa 2, de l'ordonnance gaz.

par ceux-ci, ce qui doit dès lors être considéré comme un relevé contradictoire au sens de l'article 25decies al. 2 et son équivalent en gaz.

Sibelga marque accord pour reprendre, conformément à cet article, les index communiqués par la plaignante à la date réelle du relevé.

Dès lors, Sibelga doit tenir compte pour l'électricité, de l'index de départ indiqué sur la photographie du compteur d'électricité, datée du 13 décembre 2022 ; et pour l'index de fin du 26 décembre 2022, de l'index indiqué dans l'état des lieux contradictoire du 27 décembre 2022.

Concernant le gaz, il y a lieu de remplacer l'index estimé du 13 décembre 2022 par l'index repris sur la photographie du compteur de gaz de la plaignante datée du même jour. Concernant l'index de fin du 26 décembre 2022, il y a lieu de remplacer l'index par celui indiqué sur l'état des lieux susmentionné.

3) Date de début du contrat

Les articles 25ter, §1er, et 25quatuordecies, ainsi que leur équivalent en gaz³, énoncent :

Article 25ter, § 1er :

« 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, § 1er :

« 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 ;

³ Respectivement article 20 bis et article 20 undecies de l'ordonnance gaz

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 relatives aux éléments visés au présent point sont également communiquées avant que le contrat soit conclu (...) » (Nous soulignons). Le § 4 de cet article, et son équivalent en gaz énonce que :

« Les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux mettent à disposition de leurs clients respectifs un service de traitement des plaintes efficace dans lequel les clients bénéficient de procédures transparentes, simples et gratuites. Ce service accuse réception de chaque plainte dans un délai de cinq jours ouvrables et y répond de manière motivée endéans les vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception ».

Il découle de ces articles que le fournisseur se doit d'adresser une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture dans les 10 jours ouvrables suivant la demande.

De plus, les conditions du contrat doivent être équitables et communiquées à l'avance.

Par ailleurs, le service de traitement des plaintes doit être efficace et chaque plainte doit obtenir une réponse endéans les 25 jours ouvrables.

En l'espèce, suite à la demande de contrat effectuée le 16 décembre 2022, le fournisseur a envoyé une confirmation de contrat le 20 décembre 2022, certes dans le délai de 10 jours requis, mais avec une date de début erronée au 29 mai 2022, soit bien avant l'achat de la plaignante. Dès lors que le contrat reprend une date de prise d'effet rétroactive de plusieurs mois, au mépris de la requête de la plaignante, il ne peut 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 la plaignante, et en aucun cas avant son entrée dans les lieux et le début de sa période de consommation. D'autant plus lorsque la plaignante a fourni un acte de vente, des photographies datées, ainsi que d'autres éléments (échanges d'e-mail avec son notaire, etc), suffisant amplement à démontrer la date de l'entrée dans les lieux de celle-ci.

Il convient dès lors, pour le fournisseur, de faire débiter le contrat de la plaignante à la date de son emménagement effectif, soit le 13 décembre 2022, et de rectifier les factures émises ultérieurement sur les points gaz et électricité litigieux conformément aux index corrects envoyés par le GRD.

Le Service des litiges note par ailleurs le traitement anormalement long des e-mails, lettres, réclamations téléphoniques de la part de la plaignante par le fournisseur, ce qui ne respecte pas le prescrit légal de 25 jours. Ainsi, par exemple, entre le 3 août 2023 et le 2 décembre 2024, le fournisseur laisse la plaignante dans le flou et ne communique pas avec celle-ci. Ces éléments démontrent un manquement aux normes de qualité de service que tout consommateur est en droit d'attendre de son fournisseur.

Ainsi, l'article 25quatordecies, § 1er, 7°, précise 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. Cette disposition s'applique notamment en cas d'une facturation inexacte ou retardée. Dans le cas d'espèce, il convient dès lors que le fournisseur octroie à la plaignante une compensation sur la base de cet article.

PAR CES MOTIFS

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

- Sibelga doit reprendre les index communiqués par la plaignante au moyen des photographies datées du 13 décembre 2022 et de l'état des lieux contradictoire du 27 décembre 2022 ainsi qu'au moyen de tout autre élément probant rapporté par la plaignante ;
- Sibelga doit envoyer cette rectification au fournisseur ;
- Le fournisseur doit modifier la date de début du contrat à la date de l'achat effectif de la plaignante, le 13 mai 2022, et sur la base des index rectifiés grâce aux photographies de la plaignante ;
- Le fournisseur doit adapter la facturation de la plaignante en conséquence avec application des compensations visées à l'article 25quatordecies, §1er, point f), de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges