

Service des Litiges

Décision R2025-006

X / Fournisseur / Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur et Sibelga (ci-après « GRD », le gestionnaire du réseau de distribution) des articles 9bis, 25quatuordecies, 25duodecies et 32septies 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 1.5 § 1 et 2, 1.13 du Règlement Technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « Règlement technique électricité ») entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2024, et des articles 4, 6 et 210 du Règlement Technique électricité entré en vigueur le 17 février 2021.

Exposé des faits

En septembre 2022, le plaignant et sa famille emménagent Avenue ABC n°123 à Bruxelles (EAN électricité 54XXXXXXXXXXXXXXXXX). Il s'agit d'un logement mis en location par l'ASBL « Logement pour tous » (Agence Immobilière Sociale).

Le logement est alimenté en électricité et en gaz.

Le 27 octobre 2022, le plaignant conclut un contrat de fourniture d'énergie (gaz et électricité) avec le fournisseur.

Le 23 décembre 2022, le plaignant reçoit un courrier du fournisseur l'informant du fait que son contrat d'énergie sera bientôt adapté. Le courrier en question mentionne les conditions de prix pour le gaz et pour l'électricité.

Plus tard, Sibelga signale au plaignant qu'il faut ouvrir les compteurs. Des démarches sont alors entreprises, dont un rendez-vous le 6 février 2023, annulé par la suite. En effet, le plaignant et son épouse ont trouvé les demandes de Sibelga étranges et ont cru à une escroquerie (après discussion avec une voisine, notamment). Ces demandes leur paraissaient infondées dans la mesure où leurs compteurs étaient déjà ouverts, ce qui leur fut confirmé par la copropriété. Le plaignant n'a donc pas donné suite à la demande de Sibelga.

En parallèle, des démarches téléphoniques infructueuses sont réalisées avec le fournisseur, car le plaignant a constaté ne pas recevoir de décompte pour son électricité, ni de facture mensuelle. Le fournisseur n'y a pas donné suite.

Le 19 décembre 2023, le plaignant a introduit une plainte écrite auprès du fournisseur, libellée comme suit :

*« Bonjour, Je vous écris car cela fait un an et demi que j'ai déménagé à ma nouvelle adresse Avenue ABC 123, à Bruxelles. Depuis ce temps, je n'ai reçu aucune facture relative à l'électricité car mon contrat n'est toujours pas actif. A mon déménagement, on m'a fait savoir que tout était en ordre, et à ma grande surprise lors du décompte je découvre que je n'ai aucun contrat actif pour l'électricité. Après de nombreuses relances à vos services client (appels et chat en ligne), on me fait savoir que c'est toujours en cours d'activation. Je ne trouve pas cela normal de me retrouver dans une situation où je n'ai toujours pas de contrats ni de factures reçues. Dès lors, je vous demande de bien vouloir activer mon contrat relatif à l'électricité le plus vite possible car cela fait 1 an et demi. Si cela n'est pas fait endéans les 14 jours, j'introduirai une plainte auprès du service de remédiation de l'énergie. »*

Aucune réponse circonstanciée ne sera apportée à cette plainte et plusieurs tentatives téléphoniques ont lieu par la suite (au moins trois appels au fournisseur entre avril et septembre 2024), sans succès.

Le 30 septembre 2024, le plaignant reçoit **une facture de Sibelga pour consommation hors contrat entre le 27 août 2022 et le 5 juillet 2024.** Cette facture est annulée le 21 octobre 2024 et une nouvelle facture est adressée au plaignant, calculée cette fois à un tarif minoré net. Il s'agit de la facture litigieuse.

Le plaignant, par l'intermédiaire d'InforGazElec, s'adresse à Sibelga le 27 novembre 2024 pour expliquer que cette facture n'a pas lieu d'être étant donné que le plaignant disposait bien d'un contrat de fourniture pour la période visée.

Le 28 novembre 2024, Sibelga répond comme suit :

*« Effectivement, Monsieur X a fait sa demande de contrat le 26/10/2022 et le fournisseur l'a bien introduite. Ce contrat, par contre, n'a pas été activé car Monsieur n'a jamais pris rendez-vous pour ouvrir officiellement son compteur. Le MVIN a d'abord été révoqué le 28/09/2023 et un nouveau contrat est entré le jour même mais aucun rendez-vous n'est pris non plus. Suite à la création de notre dossier, nous activons administrativement le contrat le 05/07/2024 afin de régulariser la situation. Il y a donc bien eu de la consommation hors contrat. De plus, suite à un précédent contact avec la famille X, nous avons déjà réduit le tarif en Minoré 100%, tarif se rapprochant le plus du tarif du marché, et demandé l'annulation des frais d'ouvertures. Le tarif social n'existant pas en consommation hors contrat, c'est le tarif le plus bas applicable dans ce dossier. »*

Le plaignant comprend alors que son compteur était officiellement fermé, ce qui empêchait d'enregistrer le fournisseur sur le point.

Le plaignant ne peut marquer accord sur cette facture et introduit la présente plainte le 8 janvier 2025.

#### Position du plaignant

Le plaignant défend à titre principal l'existence d'un contrat, entraînant dès lors l'annulation de la facture litigieuse et la refacturation par le fournisseur.

Il se plaint que le fournisseur n'a pas fait le nécessaire pour l'informer correctement du fait qu'il fallait ouvrir le point d'accès par Sibelga pour que son contrat devienne actif (absence de réponse à ses sollicitations, absence d'e-mail du fournisseur, etc), alors même qu'il reçoit un e-mail à propos de son contrat, laissant accroître la confusion.

A titre subsidiaire, le plaignant demande l'application d'un tarif social à la facture pour consommation hors contrat. Il reproche par ailleurs à Sibelga de ne pas avoir activé administrativement le compteur plus tôt alors qu'ils connaissaient la situation (compteur descellé) depuis au moins février 2023. Il estime que Sibelga aurait pu le prévenir qu'il fallait fermer son compteur et le rouvrir avant d'activer le contrat et donc envoyer au plaignant un courrier plus explicite que ceux qui lui ont été adressés et l'avertissant de la nécessité de fermer le compteur. Le plaignant estime effectivement que si Sibelga avait poursuivi une procédure de fermeture du compteur, la situation aurait pu être réglée bien plus tôt.

Enfin, le plaignant formule une demande d'indemnisation à l'encontre du fournisseur sur base de l'article 32septies §2 de l'ordonnance électricité, de 100 € par mois entre octobre 2022 et juillet 2024 (22 mois).

#### Position de Sibelga

Concernant l'activation du contrat, Sibelga affirme que le client a bien effectué les démarches nécessaires à son arrivée, mais n'a pas poursuivi les étapes requises pour l'ouverture officielle du compteur, malgré un premier contact avec eux. Le MVIN a d'abord été révoqué le 28/09/2023 et un nouveau contrat est entré le jour même mais aucun rendez-vous n'est pris non plus. Ils expliquent avoir activé administrativement le contrat le 05/07/2024 afin de régulariser la situation après la plainte du plaignant auprès de leur service, le 28 novembre 2024.

Sibelga explique avoir par ailleurs envoyé plusieurs sms et e-mail pour avertir le client qu'il fallait ouvrir le compteur. Sibelga dit que le plaignant ne pouvait ignorer la situation dans la mesure où dans son mail du 19 décembre 2023 adressé au fournisseur, le plaignant mentionne même avoir constaté ne pas recevoir de facture relative à sa consommation d'électricité.

Sibelga estime donc qu'il y a dès lors eu une consommation hors contrat.

Concernant la réduction du tarif au tarif social, Sibelga affirme avoir déjà annulé les frais d'ouverture initialement facturés, car le client avait indiqué que son compteur était déjà ouvert à son arrivée, mais qu'aucune information vérifiable ne permet de confirmer cette affirmation.

Sibelga dit avoir également réduit le tarif appliqué à la facture, passant du tarif par défaut (115 %) au tarif minoré (100 %) en raison de la tentative de prise de contrat à l'arrivée du client.

Toutefois, Sibelga affirme qu'il ressort des différents éléments du dossier que le tarif par défaut était bien celui qui correspondait à la situation.

De leur point de vue, il s'agit d'une consommation hors contrat, due à l'inaction de l'URD, malgré le fait qu'il ait été informé de la nécessité d'ouvrir officiellement le compteur. L'URD les avait d'ailleurs contactés à ce sujet le 1er février 2023.

## Position du fournisseur

Le fournisseur considère que :

- Concernant l'inscription, « *cette date est indiquée sous réserve d'enregistrement du fournisseur comme votre fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de Réseau de Distribution* » dans le contrat de fourniture envoyé au plaignant, sous la date d'entrée en vigueur du contrat, la dégage de toute responsabilité, et qu'aucune erreur de leur part n'a été commise dans ce dossier ;
- Le contrat du plaignant n'a pu démarrer à la date prévue suite au problème de synchronisation des données du compteur. Qu'ils ignorent la cause de cette 'désynchronisation' mais soupçonnent que cela soit, soit le scellé du compteur qui a été brisé à un certain moment, soit une erreur dans le Registre d'Accès de Sibelga. En tout état de cause, le fournisseur affirme ne pas devoir être tenu responsable de la situation.
- Le plaignant a été facturé par Sibelga (consommation hors contrat) car, techniquement, le fournisseur était dans l'impossibilité de le facturer. Pour pouvoir démarrer le contrat et la facturation, le fournisseur explique qu'ils doivent attendre de recevoir les messages d'ouverture de compteur. Ils ne les ont reçus que le 05.07.2024.
- Il incombait au plaignant de contacter Sibelga pour le rendez-vous en vue de l'ouverture du compteur. Cet aspect concernait l'URD et le GRD, et non le fournisseur.

## Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

*« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :*

*1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;*

*2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;*

*3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;*

*4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;*

*5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;*

*6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.*

*Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »*

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux dispositions des Règlements techniques.

La plainte a pour objet une consommation hors contrat.

La plainte est dès lors recevable.

### Examen du fond

Le Service des litiges précise d'emblée qu'il sera fait référence ci-dessous aux dispositions des Règlements techniques en vigueur au moment de la période de consommation hors contrat, soit en l'espèce le Règlement technique électricité entré en vigueur le 17 février 2021 pour la période entre le 27 août 2022 et le 1<sup>e</sup> avril 2024, et le Règlement technique électricité tel que modifié et entré en vigueur le 1<sup>e</sup> avril 2024 pour la période entre le 1<sup>e</sup> avril 2024 et le 5 juillet 2024.

#### 1. Concernant le fournisseur

##### 1.1. Existence d'un contrat de fourniture

En l'espèce, le Service des litiges considère qu'un contrat entre le fournisseur et le plaignant existe en raison de la combinaison des éléments suivants :

- Peu de temps après son emménagement dans les lieux, le plaignant a souscrit à un contrat de fourniture en gaz et en électricité auprès du fournisseur. Il en reçoit copie par e-mail ;
- Le document PDF contenu dans cet e-mail est intitulé « *Vos contrats d'énergie* » et reprend les coordonnées pertinentes à l'activation du contrat, la date de l'entrée en vigueur du contrat, etc. Le contrat mentionne également « *Merci d'avoir choisi le fournisseur pour la fourniture d'électricité et de gaz sur votre nouvelle adresse. Nous avons enregistré vos contrats d'énergie et transférerons vos données à votre Gestionnaire de Réseau de Distribution* ». Cette annonce est combinée à l'inscription « *Cette date est indiquée sous réserve d'enregistrement du fournisseur comme votre fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de Réseau de Distribution* », sous la date de début du contrat. Pour le profane, il ne peut être déduit autre chose que : ce contrat est en ordre et les données sont transmises au GRD qui enregistre le contrat sur le point, ce qui s'apparente à la procédure classique ;
- Deux mois après la conclusion du contrat en question, le plaignant reçoit un courrier du fournisseur l'informant du fait que son contrat d'énergie sera bientôt adapté. Le courrier en question mentionne les conditions de prix pour le gaz et pour l'électricité ;

Le Service des litiges a pour jurisprudence constante (voy. notamment décisions R2024-083, R2024-155, R2023-213) de considérer qu'à partir du moment où un contrat est conclu entre le fournisseur et le plaignant, peu importe que des réalisations techniques doivent être opérées, ce contrat existe bel et bien et produit des effets juridiques entre le fournisseur et le plaignant.

Ainsi, le Service des litiges a déjà jugé que « *le fait que le contrat n'ait pas été activé ou que point n'ait pas été ouvert officiellement par le GRD ne change rien au fait qu'un contrat valide ait été conclu, que celui-ci représente la volonté des parties et qu'il a pour objet de créer des effets juridiques. D'après le droit des contrats, un contrat est valablement conclu à partir du moment où le consentement, la*

*capacité, l'objet et la cause sont réunis* », ce qui est le cas en l'espèce le 27 octobre 2022 (date de souscription du contrat) (décision R2024-083). Le cas d'espèce est une situation identique.

### 1.2. Non-application de l'article 32septies §2

L'article 32 septies §2 de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« De même, en dehors du cas visé au paragraphe 1er, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties ».*

En l'espèce, le Service des litiges considère que l'absence d'entrée en vigueur du contrat n'est pas imputable au fournisseur mais bien à Sibelga (*voy. infra*) dans la mesure où le fournisseur a donné correctement suite à la demande du plaignant de souscrire à un contrat et a entrepris les démarches nécessaires à l'activation de ce contrat en signalant sa volonté de reprise du point à Sibelga.

Le fournisseur explique à juste titre qu'ils doivent attendre de recevoir les messages d'ouverture de compteur pour commencer à facturer. Or, ils ne les ont reçus que le 5 juillet 2024.

Ainsi, bien que le contrat n'ait pas pu entrer en vigueur à la date convenue entre les parties, ceci n'est pas dû à une faute du fournisseur. Le fournisseur a correctement donné suite au contrat conclu. L'entrée en vigueur du contrat est restée latente de la faute du GRD.

Le Service des litiges souligne que même si le fournisseur a commis un manquement à son obligation générale de qualité de service comme il sera démontré *infra*, il n'en demeure pas moins que ce manquement n'est pas la cause de l'entrée en vigueur tardive du contrat. Le lien de causalité entre la faute et le dommage n'est pas établi en l'espèce. Même si le fournisseur avait signalé au plaignant le problème potentiel, il n'en demeure pas moins qu'il n'était pas du ressort du fournisseur d'activer le contrat.

De sorte, étant donné que l'entrée en vigueur tardive du contrat ne résulte pas d'une faute du fournisseur, la plaignante ne peut réclamer à ce dernier une indemnité forfaitaire en vertu de l'article 32 septies § 2 de l'ordonnance électricité.

### 1.3. Non-respect des articles 25quatuordecies §1 1° b), f) et 25 duodecies al. 2

L'article 25quatuordecies §1 1° b) et f) de l'ordonnance électricité énonce que :

*§ 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 ;
- 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 [6 extrajudiciaires]<sup>6</sup> pour le règlement des litiges ;
- (...) »

L'article 25duodecies, al.2, de l'ordonnance électricité énonce que :

« (...) 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, l'information générale** et les mécanismes de règlement des litiges ».

Il résulte de ces articles une obligation de qualité de service dans le chef du fournisseur, notamment un devoir d'information, de transparence à l'égard de leurs clients, dans leur cadre de leurs relations contractuelles.

En l'espèce, le Service des litiges considère que le fournisseur n'a pas respecté les normes de qualité de service imposées par l'ordonnance en ce que :

- Le fournisseur n'a jamais averti le plaignant que l'obligation de fourniture en électricité ne pouvait entrer en vigueur en raison de l'absence d'activation du compteur par Sibelga, alors même que le fournisseur a continué à envoyer des documents concernant la modification de son contrat, au plaignant, comme si tout allait bien, alors que le fournisseur n'était pas encore inscrit sur le point ;
- Le plaignant (dont le seul interlocuteur est bien son co-contractant le fournisseur - en ce sens, il ne peut être raisonnablement attendu du plaignant qu'il se tourne vers Sibelga dans un premier temps) a, à maintes reprises, contacté le fournisseur pour comprendre la situation alors qu'il remarquait ne pas recevoir de factures mensuelles d'électricité. Le fournisseur n'a jamais répondu et expliqué au plaignant la situation.

Le fournisseur a donc manqué de manière répétée à son obligation de garantir un niveau élevé de protection à ses clients.

Le fournisseur doit dès lors **compenser** au plaignant les manquements à son devoir de diligence car il n'a pas répondu aux normes de qualité de service, n'a pas donné suite aux prises de contact du plaignant lui permettant de comprendre que son compteur était effectivement officiellement fermé.

## 2. Concernant Sibelga

### 2.1. Etablissement d'une faute

L'article 1.5 du Règlement technique électricité de 2024 (et son équivalent, l'article 4 du Règlement technique électricité de 2021) dispose que :

*« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution et d'assurer la continuité et la qualité des processus d'échange de données associés à l'accès au réseau, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.*

*§2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution est en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. Ces moyens sont mis en œuvre de manière à maintenir un équilibre entre l'intérêt individuel de l'utilisateur du réseau de distribution, d'une part, et l'intérêt collectif de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution, d'autre part ».*

L'article 9bis alinéa 3 de l'ordonnance électricité :

*« Pour gérer les accès à son réseau, le gestionnaire du réseau de distribution tient un registre d'accès. Le registre d'accès reprend pour chaque point d'accès caractérisé par un numéro d'identification univoque toutes les données nécessaires à la gestion de l'accès, et notamment le statut actif ou inactif du point d'accès et, pour les points d'accès actifs, l'identité du fournisseur qui est détenteur d'accès du point d'accès considéré et celle de son client ».*

Sibelga explique que le contrat n'est pas entré en vigueur en raison du fait que les compteurs étaient physiquement ouverts alors qu'ils étaient censés être scellés, et qu'il y avait dès lors lieu d'activer la réouverture de manière administrative pour admettre le fournisseur comme fournisseur du point.

Concernant le Move In envoyé le 27 octobre 2022 (date de souscription du contrat entre le plaignant et le fournisseur), Sibelga explique avoir envoyé un sms et un e-mail automatique au plaignant le jour même.

Aucune suite ou rappel n'est envoyé par Sibelga, qui apprend, par un entretien téléphonique à l'initiative du plaignant le 1<sup>e</sup> février 2023, que les compteurs étaient descellés car ils étaient déjà ouverts en août 2022 à l'arrivée du plaignant et de sa famille sur les lieux. Sibelga ne réfute pas la bonne foi du plaignant à ce sujet.

Un rendez-vous est pris mais fut annulé par la suite par le plaignant car « Logement pour tous » lui aurait indiqué que tout était en ordre, combiné aux suspicions d'arnaque dont lui avait fait part sa voisine, et que c'était manifestement le cas puisque le plaignant était fourni en électricité. Le Service des litiges considère par ailleurs que le plaignant s'est comporté comme toute personne normalement prudente et diligente placée dans les mêmes conditions.

Le Move In est alors révoqué par Sibelga le 28 septembre 2023 et ensuite un nouveau est recréé. Un sms et un e-mail automatique sont envoyés le jour même.

Il est clair que Sibelga est bien à l'origine du blocage et était au courant du problème depuis le début, dès le premier sms envoyé le 27 octobre 2022. La situation aurait dès lors pu être réglée dès le début.

Or, Sibelga a manqué de diligence en laissant perdurer la situation litigieuse. En effet, Sibelga n'a pas opéré de rappel explicite au plaignant et n'a pas été proactif. En ce sens, Sibelga a laissé perdurer une situation dont ils avaient pourtant connaissance. Sibelga n'ignorait nullement que le compteur du plaignant avait été descellé (voir e-mail du 10 décembre 2024 de Sibelga dans lequel ils expliquent que « *La cliente a appelé le 1/02/2023 pour indiquer que son compteur était déjà ouvert depuis 08/2022* ») mais ils n'ont rien fait pour résoudre le problème.

Sibelga a d'ailleurs activé rétroactivement et de manière administrative, le point de fourniture le 4 juillet 2024. Le Service des litiges remarque que cette activation administrative était bien possible, il ne leur était pas nécessaire de se rendre sur place pour activer le point et que par ailleurs, cette réactivation aurait pu se faire à la date demandée de l'entrée en vigueur du contrat.

Sibelga a dès lors violé les articles 1.5 du Règlement technique 2024, 4 du Règlement technique 2021 et 9 bis de l'ordonnance électricité.

Sibelga aurait par ailleurs dû constater le bris de scellé, conformément au § 3 de l'article 210 du Règlement technique de 2021. Cette absence de constat au moment opportun ne peut être répercutée sur le plaignant.

## 2.2. Absence de consommation hors contrat

Le Service des litiges a démontré *supra* l'existence d'un contrat.

L'article 1.13 § 1 du Règlement technique de 2024 dispose que :

*« Le présent article s'applique pour l'électricité consommée sans base contractuelle sans qu'il n'y ait eu atteinte à l'équipement de comptage, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire. Le gestionnaire du réseau de distribution facture et récupère auprès de l'utilisateur du réseau de distribution : 1° les coûts de l'électricité consommée sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire au tarif visé au paragraphe 9, 2° les frais techniques liés à l'accomplissement de cette tâche, et 3° les frais administratifs liés à l'accomplissement de cette tâche ».*

L'article 6 §1 du Règlement technique 2021 dispose 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 ; - 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.(...) »* (le Service souligne)

Il ressort de ces dispositions que Sibelga ne peut facturer un point inactif qu'à condition que l'URD ne dispose d'aucun contrat de fourniture sur celui-ci.

Or, au vu de l'existence d'un contrat valide conclu le 26 octobre 2022, le point d'accès aurait en principe dû être mentionné comme « actif » dans le registre d'accès du GRD.

En effet, l'article 2 § 2 du Règlement technique électricité (2021) applicable lors de la demande d'activation par le biais du contrat définit le point d'accès comme étant le « *Point de Prestation de Service auquel un contrat d'achat ou de vente d'électricité est associé ; lorsqu'un tel contrat est associé au Point de Prestation de Service, le point d'accès est actif ; lorsqu'un tel contrat n'est pas associé au Point de Prestation de Service, le point d'accès est inactif* ».

Dès lors, bien que le point n'ait pas été officiellement ouvert par Sibelga, le GRD ne peut ignorer l'existence de ce contrat. Par conséquent, la facturation doit être annulée et opérée par le fournisseur.

#### PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce que le fournisseur a violé son obligation générale de prudence et de diligence (notamment son devoir d'information), en application de l'article 25quatuordecies §1 et 25duodecies al. 2de l'ordonnance électricité ; que dès lors, le fournisseur doit compenser au plaignant les manquements contractuels ;
- Fondée en ce qu'il n'y a pas de consommation hors contrat, que dès lors la facture n°85XXXXXXX pour consommation hors contrat de 1.412,25 € relative à la période du 27 août 2022 au 4 juillet 2024 établie par Sibelga doit être annulée car elle a été établie en violation des articles 6 §1 du Règlement technique électricité de 2021 et 1.13 du Règlement technique électricité de 2024 ;
- Fondée en ce que la consommation relative à la période du 27 août 2022 au 4 juillet 2024 doit être refacturée par le fournisseur commercial du plaignant au tarif auquel il a droit en vertu de son contrat de fourniture d'énergie et autres droits acquis (tarif social) ;
- Non fondée en ce que le fournisseur n'est pas redevable d'une indemnisation sur base de l'article 32septies de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges