

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X/fournisseur Y

#### Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, représenté par Infor GazElec, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application, par le fournisseur Y, des articles 25<sup>ter</sup>, 25<sup>decies</sup> et 25<sup>quattuordecies</sup> de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ci-après « *ordonnance électricité* », et des articles 20<sup>bis</sup>, 20<sup>octies</sup> et 20<sup>undecies</sup> de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> 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 en partant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ci-après « *ordonnance gaz* ».

#### Exposé des faits

Le 1<sup>er</sup> septembre 2024, le plaignant emménage dans son nouvel appartement situé au rez-de-chaussée à 1080, Bruxelles.

Le 5 septembre 2024, il conclut un contrat en ligne pour l'électricité et le gaz en transmettant les index mais sans transmettre de document de reprise des énergies (DRE). Le 13 septembre 2025, via une conseillère Infor GazElec, le plaignant transmet un DRE et demande que celui-ci soit pris en compte et que le contrat soit activé le plus possible. Ce DRE indique notamment :

- Date de changement d'occupant : 01.09.2024 ;
- Index électricité : 61704 ;
- Index gaz : 23942.

Le contrat demandé au fournisseur Y a comme date de début de fourniture des points le 30 juin

2024. Le plaignant change de fournisseur le 27 septembre 2024.

Le 7 octobre 2024, le plaignant reçoit une facture de régularisation d'électricité et de gaz pour la période du 30 juin au 26 septembre 2024.

Faute de réponse satisfaisante de la part du fournisseur Y, le plaignant introduit une plainte auprès du Service des litiges de Brugel.

#### Position du plaignant

Le plaignant souhaite que la date de son contrat soit celle de son emménagement, et que les index pris en compte pour établir sa facturation soient ceux correspondant à son entrée dans les lieux et qui ont été communiqués. Le plaignant demande également l'annulation des factures litigieuses en ce qu'elles reprennent une consommation antérieure au 1<sup>er</sup> septembre 2024.

### Position de la partie mise en cause

Le fournisseur indique avoir été contraint de faire débiter le contrat du plaignant au 30 juin 2024.

Le fournisseur Y considère qu'en raison de l'absence d'information concernant le fournisseur sortant dans la partie client sortant du DRE, celui-ci n'est pas valide. Le contrat existant, et la date de début de ce dernier, ne pourraient être modifiés, tout comme les index, étant donné qu'ils ont été approuvés par SIBELGA. Par conséquent, le fournisseur Y n'aurait d'autre choix que de facturer pour une période commençant le 30 juin 2024 conformément aux règles du marché.

### 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 à l'application des articles 25<sup>ter</sup>, 25<sup>decies</sup>, alinéa 2, et 25<sup>quattuordecies</sup> de l'ordonnance électricité, et ses équivalents en gaz.

La plainte a pour objet la contestation de la date du début de facturation et des index d'entrée.

La plainte est dès lors recevable.

### Examen du fond

L'article 25<sup>decies</sup>, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, et son équivalent gaz<sup>1</sup>, 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*

---

<sup>1</sup> Article 20<sup>octies</sup>, alinéa 2, de l'ordonnance gaz.

*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 de 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 effectuées par le gestionnaire de réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire ».*

En l'espèce, un DRE a été transmis par le plaignant au fournisseur Y. Les informations relatives au fournisseur d'électricité et de gaz, pour le client sortant, y sont manquantes. Le DRE reprend néanmoins la date du changement, le relevé d'index et est signé par l'occupant sortant et par le nouvel occupant.

Le Service des litiges considère dès lors qu'il s'agit à tout le moins d'un relevé contradictoire, au sens de l'article 25<sup>decies</sup>, alinéa 2 de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz.

Conformément à ces articles, ce document doit donc être pris en compte pour la détermination des index d'entrée du plaignant.

Ce document reprend également, de manière contradictoire, la date de changement d'occupant. Celle-ci doit dès lors être retenue comme date de début du contrat.

A ce titre, le Service des litiges rappelle que l'article 25<sup>ter</sup> de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz<sup>2</sup>, disposent que :

*« § 1<sup>er</sup>. 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).*

De plus, l'article 25<sup>quattuordecies</sup> de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz<sup>3</sup>, disposent que :

*« § 1<sup>er</sup>. 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 :*

*(...)*

*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 ;*

---

<sup>2</sup> Article 20<sup>bis</sup> de l'ordonnance gaz.

<sup>3</sup> Article 20<sup>undecies</sup> de l'ordonnance gaz.

(...)

*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).

Il résulte de ces dispositions que le fournisseur se doit d'adresser au plaignant une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture. Les conditions de celui-ci doivent être équitables.

En l'espèce, le plaignant a conclu un contrat de fourniture avec le fournisseur Y le 5 septembre 2024. Il résulte du DRE transmis que la date de début de contrat souhaitée est le 1<sup>er</sup> septembre 2024, date du changement d'occupants. Le contrat fait néanmoins débiter la fourniture au 30 juin 2024.

La proposition de contrat comporte une date de prise d'effet rétroactive de plusieurs mois, au mépris de la requête du plaignant, et malgré les demandes ultérieures de celui-ci. Le Service est d'avis que cette proposition ne peut être qualifiée de « *raisonnable et non discriminatoire* » et que les conditions du contrat ne peuvent être considérées comme « *équitables* ».

Le Service considère dès lors que le fournisseur Y n'a pas respecté les dispositions précitées.

De plus, l'article 25*quattuordecies* de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz, précisent 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 Y octroie au plaignant une compensation sur la base de ces articles.

#### PAR CES MOTIFS

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

- Le fournisseur Y n'a pas respecté les articles 25*ter*, 25*decies*, alinéa 2, et 25*quattuordecies* de l'ordonnance électricité, et ses équivalents en gaz ;
- Le fournisseur Y doit prendre en compte le DRE transmis par le client afin de faire respecter les index de début qu'il mentionne ;
- Le fournisseur Y doit faire débiter le contrat au 1<sup>er</sup> septembre 2024 ;
- Le fournisseur Y doit adapter la facturation du plaignant en conséquence, avec application des compensation visées à l'article 25*quattuordecies*, §1<sup>er</sup>, point f, de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges