

Annexe : Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2025

Référence de la plainte	Thème	Remarque	Résumé
R2025-306	Compétences régionales	Fondée	Plainte urgente - risque de coupure
R2025-220	Compteur	Fondée	Remplacement des compteurs par Vivaqua sans avertissement - suite au remplacement conduite d'eau du plaignant bouchées - plaignant considère que Vivaqua n'a pas respecté la procédure de remplacement et demande une indemnisation pour le débouchage des conduites - aucune indemnisation prévue dans les conditions générales ni dans l'ordonnance distribution eau - Le Service des litiges n'est compétent que pour se prononcer sur le non-respect de la procédure de remplacement - Vivaqua assume ne jamais prévenir les usager des remplacements de compteur - article 81.2 des conditions générales de vente eau impose à Vivaqua de prévenir du remplacement au moins 1 mois à l'avance - Le fait qu'une violation des conditions générales soit systématisée ne suffit pas à la justifier - les arguments avancés par Vivaqua ne sont pas recevables - Vivaqua a donc violé la procédure de remplacement des compteurs telle que prévue à l'article 81.2 des conditions générales de vente eau



R2025-196	Indemnisation	Fondée	Coupure d'un compteur à la demande d'un fournisseur - Dissensus entre la plaignante et le fournisseur sur la date de fin du contrat et sur un potentiel renouvellement de celui-ci avant la fermeture du compteur - Les éléments matériels apportés au dossier y compris les factures d'acomptes émises par le fournisseur plaident en faveur de la thèse de la plaignante - La plaignante disposait d'un contrat lors de la fermeture du compteur - Le fournisseur ne disposait pas d'une autorisation du juge de paix pour procéder à la coupure - Le fournisseur doit prendre à sa charge les frais d'ouverture du compteur et indemniser la plaignante pour la période comprise entre la fermeture du compteur et la demande de réouverture de celui-ci.
R2025-188	(Dés)Activation / Autres	Fondée	Plainte urgente - Client professionnel employant moins de 5 personnes Engie résilie le contrat sans proposer de plan d'apurement
R2025-182	Facturation	Fondée	demande de modification d'un raccordement (déplacement de deux compteurs) - Vivaqua ajoute un compteur supplémentaire non demandé par le plaignant, et le lui facture - le plaignant paie l'offre, ce qui vaut acceptation conformément à l'article 61 des CGV - toutefois, l'offre de raccordement doit se limiter aux éléments sollicités par le plaignant ou techniquement nécessaires - en ne fournissant pas d'informations claires sur la nécessité d'un service ou d'un remplacement, Vivaqua ne respecte pas ses CGV lues à la lumière des dispositions du CDE interdisant les pratiques du marché trompeuses entre entreprises - Vivaqua ne peut facturer le compteur supplémentaire au plaignant
R2025-165	Compétences régionales	Fondée	Refus de faire offre - plainte urgente



R2025-148	Problèmes de facturation	Fondée	Recevable et fondée - Consommation non mesurée, ancien RT, le constat est lacunaire et ne mentionne aucune autre information que "barrette ouverte" ne permet pas à suffisance d'établir un bris de scellé et une manipulation sur le compteur, qui plus est réalisé par un technicien du service OFC (et pas du service des consommation non mesurée) et qui est non identifiable, les photos sont illisibles également et ne permettent pas d'identifier le compteur. Par conséquent, le constat d'anomalie établi ne satisfait pas aux exigences requises pour permettre d'établir de manière certaine l'existence d'une manipulation entraînant l'application du régime prévu à l'article 6 du règlement technique électricité. Le Service ne peut que marquer son ignorance quant à la circonstance de fait ayant entraîné que la barrette du compteur litigieux ait été ouverte.
R2025-139	Compétences régionales / Refus de faire offre	Fondée	Refus de faire offre
R2025-138	Compteur	Fondée	Remplacement de compteur - Index relevé non contradictoirement - Contestation de l'index par la plaignante - Vivaqua ne répond pas à trois contestations successives - Vivaqua a n'a pas agi comme un acteur raisonnablement prudent et diligent - Index anormalement élevé - Index anormalement élevé et non relevé contradictoirement dans le cadre d'un remplacement de compteur ne peut être considéré comme fiable - Photo du compteur pris en atelier plusieurs mois après l'enlèvement n'est pas une preuve suffisante de la fiabilité de l'index - Index doit être estimé sur base de deux relevés postérieurs au remplacement du compteur
R2025-130	Facturation	Fondée	déménagement du plaignant - pas de formulaire complété - Vivaqua envoie les factures postérieures au déménagement au plaignant - la responsabilité de l'envoi du formulaire de déménagement repose sur l'abonné et non sur l'utilisateur - l'utilisateur sortant ne répond plus aux critères de la définition d'utilisateur après son déménagement est n'est donc pas visé par la solidarité prévue à l'article 27.2 des CGV - Vivaqua ne peut pas réclamer au plaignant le paiement de factures pour des consommation postérieures à son déménagement



R2025-126	Facturation	Fondée	Plaignant loue un logement - Déménagement du plaignant - Pas de formulaire de déménagement complété - Vivaqua envoie les factures postérieures au déménagement au plaignant - Plaignant signale son déménagement - Vivaqua considère qu'il est le destinataire des factures même postérieures à son déménagement car il a manqué à son obligation d'envoyer un formulaire de déménagement et sur base de la solidarité abonné usager prévue à l'article 27.2 CG - La responsabilité de l'envoi du formulaire de déménagement repose sur l'abonné et non sur l'utilisateur - L'utilisateur sortant ne répond plus aux critères de la définition d'utilisateur après son déménagement - L'utilisateur sortant n'est donc pas visé par la solidarité prévue à l'article 27.2 CG - Vivaqua ne peut réclamer au plaignant le paiement de factures pour des consommations postérieure à son déménagement
R2025-120	Facturation	Fondée	Plaignant loue un logement - Déménagement du plaignant - Pas de formulaire de déménagement complété - Vivaqua envoie les factures postérieures au déménagement au plaignant - Plaignant signale son déménagement - Vivaqua considère qu'il est le destinataire des factures même postérieures à son déménagement car il a manqué à son obligation d'envoyer un formulaire de déménagement et sur base de la solidarité abonné usager prévue à l'article 27.2 CG - La responsabilité de l'envoi du formulaire de déménagement repose sur l'abonné et non sur l'utilisateur - L'utilisateur sortant ne répond plus aux critères de la définition d'utilisateur après son déménagement - L'utilisateur sortant n'est donc pas visé par la solidarité prévue à l'article 27.2 CG - Vivaqua ne peut réclamer au plaignant le paiement de factures pour des consommations postérieure à son déménagement



R2025-119	Paielement	Fondée	Plaignant loue un logement - Déménagement du plaignant - Pas de formulaire de déménagement complété - Vivaqua envoie les factures postérieures au déménagement au plaignant - Plaignant signale son déménagement - Vivaqua considère qu'il est le destinataire des factures même postérieures à son déménagement car il a manqué à son obligation d'envoyer un formulaire de déménagement et sur base de la solidarité abonné usager prévue à l'article 27.2 CG - La responsabilité de l'envoi du formulaire de déménagement repose sur l'abonné et non sur l'usager - L'usager sortant ne répond plus aux critères de la définition d'usager après son déménagement - L'usager sortant n'est donc pas visé par la solidarité prévue à l'article 27.2 CG - Vivaqua ne peut réclamer au plaignant le paiement de factures pour des consommations postérieure à son déménagement
R2025-118	Compétences régionales	Fondée	Coupure d'énergie
R2025-117	Compétences régionales	Fondée	Coupure d'énergie
R2025-111	(Dés)Activation	Fondée	Contestation frais de fermeture d'un compteur - Contrat fourniture seconde résidence mère du plaignant - Décès mère du plaignant - Fournisseur envoie les factures à la mauvaise adresse - Fournisseur ne rectifie pas l'adresse malgré plusieurs demandes du plaignant - En l'absence de factures impossibilité de payer - Contrat résilié pour défaut de paiement - Fermeture du compteur - Frais de fermeture imputés au plaignant - En cas de décès l'héritier peut demander à recevoir les factures tout en laissant le contrat au nom du mort - Coupure résulte d'une erreur de gestion - Frais de fermeture à charge du fournisseur



R2025-109	Problèmes de facturation	Fondée	retard dans la clôture du contrat de la plaignante par le fournisseur à la suite de son déménagement. Exigence disproportionnée par le fournisseur d'obtenir un DRE ou les index alors qu'il peut obtenir les index estimés pour clôturer un contrat dans les trois semaines de la demande de la plaignante. En exigeant un DRE, et seulement un DRE, qui n'est pas une condition contractuelle à la clôture d'un contrat, TotalEnergies a entravé la plaignante dans l'exercice normal de ses droits, en violation de l'article 25 quatuordecies § 1 8°. clôture du contrat à moins 30 jours doit être possible.
R2025-096	Comptage / Rectification des index	Fondée	Débat sur l'application des anciens ou nouveaux RT - Effet futur d'une situation née sous l'empire de la loi ancienne - nouveaux RT applicables - Délais de contestation des index respecté - Index sous-estimés - Nécessité d'une rectification nécessite une mise en balance de l'intérêt du plaignant à l'obtenir avec la charge que représente la rectification pour Sibelga - En l'occurrence fort intérêt du plaignant à obtenir la rectification - Durée maximale de la rectification 5 ans car en l'espèce les conditions pour faire sauter la limitation de principe à deux ans sont remplies - Facture litigieuse doit être revue pour tenir compte de la rectification
R2025-058	Facturation	Fondée	Frais de rappel et de mise en demeure indus Vivaqua impute le paiement à la facture la plus ancienne
R2025-051	(Dés)Activation / ILC	Fondée	déménagement problématique - le fournisseur refuse de reprendre le contrat à la date d'emménagement de l'URD mais reprend le contrat à la date de l'ILC (déménagement du dernier locataire) en l'absence de document de reprise des énergies - toutefois, les index de reprise sont fictivement ceux de la date de l'emménagement mais la date du début du contrat n'est pas celle à laquelle l'URD est entré dans les lieux - en l'espèce, demande de contrat effectuée dans les temps - violation des articles précités car le fournisseur se doit d'adresser une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture dans les 10 jours ouvrables suivant la demande, ce qu'il n'a pas fait - dès lors que le contrat reprend une date de prise d'effet rétroactive de plusieurs mois, au mépris de la requête du plaignant, il ne peut s'agir d'une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture.



R2025-048	Indemnisation / Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative	Fondée	Erreurs successives de fournisseurs successifs pour reprise d'un point dans le registre d'accès - reprise de l'injection à la place de la consommation, provoquant fermeture compteur et coupure d'électricité. Sibelga avait bien informé les fournisseurs des rejets des demandes dans le registre d'accès. Indemnisation fondée pour l'un des fournisseur sur pied de 32 septies §1, l'autre n'ayant pas reçu de demande d'indemnisation, la demande pour celui-ci est dès lors irrecevable.
R2025-043	Problèmes de facturation	Fondée	Déménagement problématique - le fournisseur doit dater le contrat à la date à laquelle l'URD est entré dans les lieux (en l'espèce, a acheté les lieux), d'autant plus que l'URD démontre au moyen d'éléments probants son entrée dans les lieux ainsi que les index à son arrivée : acte de vente, photographie des compteurs, échange d'email avec le notaire, état des lieux contradictoire relevé par un expert. Le GRD doit tenir compte de ces éléments et envoyer les index rectifiés au fournisseur qui doit adapter ses factures en conséquence et compenser pour le préjudice subi. Par ailleurs, 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, en violation de l'article 25 ter de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz
R2025-038	Compétences régionales	Fondée	un plan de paiement conclu entre un fournisseur et un URD ne peut être annulé qu'en cas d'absence de paiement ou de paiement tardif de la part de l'URD, et non pas en raison d'un paiement partiel anticipé de la dette - dans une telle hypothèse, il convient de maintenir le plan de paiement initialement établi - en principe, le montant échelonné et la durée du plan de paiement ont la même valeur - toutefois, en cas de paiement partiel anticipé, il convient de donner priorité à l'élément le plus protecteur du consommateur, compte tenu de l'article 25 duodecies, al. 2, de l'OIELEC, en l'occurrence la durée du plan de paiement



R2025-027	Indemnisation	Fondée	indemnisation pour coupure sur base de 32 septies et 24 sexies - le fournisseur a manqué à ses obligations de qualité de service et de garantir un niveau élevé de protection aux clients) en laissant perdurer une croyance légitime dans le chef de la plaignante que son paiement d'arriéré allait reconduire automatiquement son contrat à l'issue de son terme. Informations erronées et peu claires par courrier ont induit en erreur la plaignante - il est disproportionné et contraire aux obligations de service public du fournisseur de faire peser le renouvellement d'un contrat sur une condition d'appel téléphonique de la plaignante dans les 48 h du paiement de l'arriéré. Manque de diligence du fournisseur.
R2024-347	Problèmes de facturation / Pas de facture ou avec retard	Fondée	Facture de clôture en retard - problème informatique dans le système du fournisseur - délai maximal de 6 semaines après la clôture du contrat non respecté - compensation due par le fournisseur
R2024-331	Facturation	Fondée	Paieement par un tiers - Vente d'un immeuble sans FRC envoyé à Vivaqua - Facture annuelle envoyée au nouveau propriétaire mais mentionne en destinataire l'ancien propriétaire - Nouveau propriétaire paye mais régularise la situation - Facture annulée et montants payés crédités à l'ancien propriétaire - Vivaqua invoque un payement par un tiers car seul l'ancien propriétaire serait destinataire de la facture - Ancien et nouveau propriétaire solidairement tenus au paiement de la facture annulée - Le nouveau propriétaire était donc destinataire de la facture et le paiement n'est pas un paiement par un tiers - Vivaqua doit rembourser ou créditer les sommes payées au nouveau propriétaire et non à l'ancien



R2024-322	Indemnisation	Fondée	Indemnisation pour coupure sur la base de l'article 32septies, § 1er - contrat résilié par le fournisseur sans respect du délai de préavis - le fournisseur n'est pas clair quant au motif de résiliation - erreur de gestion de la part du fournisseur, le fournisseur n'a pas garanti un niveau élevé de protection à la cliente - indemnisation pour non entrée en vigueur du contrat sur la base de l'article 32septies, § 2 - demande de Move In rejetée car le statut du compteur n'avait pas encore été adaptée dans le registre d'accès - la demande n'a abouti que 13 jours après la date d'entrée en vigueur du contrat.
R2024-304	Comptage / Rectification des index	Fondée	Index estimés pendant de nombreuses années - Relevé d'index révèle une sous-estimation - Sibelga affecte l'ensemble de la différence de consommation sur une période de deux ans - La sous estimations a en réalité commencé plus de deux avant le relevé d'index - Sibelga doit ventiler la consommation sur l'ensemble de la période allant de la date de l'avant dernier index relevé à la date du dernier index relevé - Les factures rectificatives ne peuvent porter que sur la consommation ainsi affectée aux périodes sur lesquelles la rectification est effectuée.
R2024-302	Facturation	Fondée	Vivaqua a refusé le document de reprise et envoi un courrier de refus - 2 ans plus tard accepte le document de reprise initialement refusé et facture rétroactivement pour ces 2 ans - nécessité d'un nouveau document de reprise après le refus du premier
R2024-280	Service à la clientèle (eau) / Autres	Fondée	Vivaqua ne prenait pas en compte les différents acomptes payés par l'usager - aucune mention de la date de paiement des acomptes - la facture se doit de mentionner la date des différents paiements des acomptes



R2024-253	Problèmes de facturation	Fondée	Compteur gaz du plaignant n'enregistre plus - Sibelga détecte le problème - première visite pour résoudre le problème fixée près d'un an après en raison du covid - échec de la première tentative de visite - deuxième tentative plus d'un an après la première - échec de la deuxième tentative - troisième tentative 3 jours après la deuxième - Réussite de la troisième tentative, remplacement du compteur - Sibelga rectifie la consommation du plaignant sur 4 périodes annuelles - le plaignant n'a pas manqué à son obligation d'informer Sibelga du problème d'enregistrement - le fait que la situation ait persisté si longtemps relève de la responsabilité de Sibelga - la rectification doit être limitée à deux ans - suite à la rectification données rectifiées sont envoyées à Total Énergie - Total Énergie met près de deux ans à envoyer la facture rectificative (facture de clôture) - Le délai de deux semaines prévu par le RT gaz n'est pas respecté - Total Énergie doit compenser le plaignant.
R2024-250	Problèmes de facturation	Fondée	Panne d'électricité chez le plaignant - Sibelga intervient mais le problème se trouvait sur l'installation privée du plaignant - le technicien Sibelga procède tout de même à l'ouverture du compteur - le technicien ayant réalisé une "prestation", même si celle-ci était inutile, Sibelga ne peut pas envoyer de facturation pour déplacement inutile
R2024-120	Indemnisation / Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative	Fondée	Fournisseur ayant introduit erronément une demande d'ouverture de contrat au nom d'une mauvaise personne, ce qui a bloqué l'ouverture de contrat au nom du plaignant - bien que le plaignant n'ait pas envoyé le DRE, le seul document requis pour qu'un contrat soit valablement conclu est le code EAN, l'adresse du point, et la preuve de l'identité du plaignant - le plaignant avait par ailleurs communiqué sa carte d'identité au fournisseur - si le fournisseur avait correctement donné suite à la demande de contrat, l'ensemble des problèmes subséquents auraient été évité et les coupures ne seraient pas intervenues - le fournisseur doit indemniser



R2024-112	Facturation	Fondée	Contestation d'index - remplacement du compteur de la plaignante - relevé d'index non contradictoire - la plaignante conteste l'index - comme remplacement de compteur impossible pour la plaignante d'apporter la preuve de l'inexactitude de l'index donc il faut déterminer si l'index est fiable grâce à un faisceau d'indices - index relevé témoigne d'une consommation anormalement élevée (tant par rapport à la période antérieure que postérieure) - index ne peut être considéré comme fiable - il y a donc lieu de recourir à une estimation de la consommation
R2024-085	Compétences régionales / Electricité verte/cogénération	Fondée	Problème Atrias depuis 2 ans, les données d'injection entre Sibelga et Engie ne passent pas
R2024-054	Comptage / Inversion du compteur	Fondée	la nouvelle locataire ne prend pas de contrat sur les bons compteurs - le fournisseur refuse de rectifier sans disposer du formulaire "inscription erronée" - cette procédure ne respecte pas le prescrit de l'ordonnance
R2024-031	Comptage / Bris de scellés d'état	Fondée	Manipulation du compteur - Facture rectificative - Sibelga a tardé à détecter la manipulation - Rectification limitée à deux périodes annuelles
R2024-029	Problèmes de facturation / Autres	Fondée	Demande de résiliation du contrat - droit de résiliation dans un délai de 3 semaines - le fournisseur ne peut conditionner la résiliation à la transmission d'un DRE - en l'absence d'information claire, la résiliation doit avoir lieu dans les trois semaines du moment où la plaignante a exprimé sa volonté de résilier - l'index de clôture doit être estimé à la date de la résiliation
R2023-197	Problèmes de facturation / facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire	Fondée	Montant des frais supérieur au plafond légal - violation de l'article 25sexies de l'ordonnance électricité et de l'article 20quater de l'ordonnance gaz - manquement au devoir d'information et à la qualité de service - violation de l'article 25quatuordecies de l'ordonnance électricité et 20undecies de l'ordonnance gaz - application des compensations



R2023-147	Comptage / Relevé du compteur/estimation	Fondée	Déménagement problématique - Le contrat d'un URD ne peut commencer avant son emménagement dans les lieux - Les index initiaux qui doivent être repris dans le contrat sont ceux datant de l'emménagement du client dans les lieux et non des index antérieurs
R2023-145	(Dés)Activation / Reconnexion après déconnexion	Fondée	coupure injustifiée en violation des dispositions de l'ordonnance - absence de rappel, mise en demeure et négociation de plan d'apurement avant la demande de fermeture de points liés par un contrat professionnel dont le cocontractant est une entreprise employant moins de 5 personnes - indemnisation
R2023-027	Prix / tarif	Fondée	Obligation de transparence et d'information du fournisseur envers son client - informations concernant les tarifs pratiqués - service de traitement des plaintes simple et efficace - niveau de protection élevé - compensations
R2023-010	Indemnisation / Indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquée, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie	Fondée	Refus d'indemnisation de la part de Sibelga pour des appareils endommagés suite à des irrégularité de tensions
R2022-081	(Dés)Activation	Fondée	Reconduction tacite du contrat de fourniture en l'absence préavis. Contestation scenario end_of_contract envoyé au GRD
R2022-072	Indemnisation	Fondée	Demande d'indemnisation pour coupure injustifiée
R2022-031	Indemnisation	Fondée	Contestation frais de réouverture des compteurs, suite erreur administrative
R2022-028	Facturation / Facture erronée (facture non justifiée, tarif contesté, destinataire incorrect)	Fondée	Problème facturation, clôture de compte et récupération d'indus



R2025-237	Compétences régionales	Partiellement fondée	Demande d'information: Placement de panneaux photovoltaïque - compteurs intelligent placé tardivement - index estimés - facture contesté
R2025-211	Indemnisation / Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative	Partiellement fondée	Demande d'indemnisation fermeture de compteur et offre tardive du fournisseur - Plaignant achète un logement - Procédure de coupure de l'électricité et du gaz en raison d'une fin de contrat de l'occupant précédent - Plaignant demande un contrat de fourniture - électricité et gaz coupé - Plaignant obtient un contrat de fourniture - Plaignant demande la réouverture en urgence en acceptant d'en assumer les coûts - Refus du fournisseur d'enclencher la procédure d'ouverture urgente - Le fournisseur a fourni un contrat au plaignant dans les 10 jours de sa demande donc respect de l'obligation de faire offre - Coupure ne résulte pas d'une erreur de gestion du fournisseur - Pas d'indemnisation pour la coupure - Le fournisseur doit assurer un niveau de protection élevé à ses clients - En refusant d'activer la procédure d'ouverture urgent des compteurs alors que le plaignant était prêt à en assumer les coûts le fournisseur a manqué à cette obligation - Le fournisseur doit indemniser le plaignant pour ce manquement de la manière prévue dans le contrat.
R2025-157	Facturation / Facture erronée (facture non justifiée, tarif contesté, destinataire incorrect)	Partiellement fondée	Contestation facture - Formulaire de déménagement - Paiement par un tiers - Le fait pour Vivaqua de proposer dans un formulaire de déménagement une option qu'elle n'est pas en mesure d'implémenter, en l'occurrence la facturation par voie électronique est une violation de son obligation de diligence - Cette violation ne suffit pas à entraîner la nullité de la facture de clôture - Paiement de la facture de clôture par un tiers - annulation de la facture par Vivaqua, émission d'une note de crédit et remboursement au tiers - Émission d'une facture de remplacement - Application du régime de paiement par des tiers - remboursement aurait dû être effectué au bénéfice de la plaignante (destinataire de la facture) - La facture litigieuse est correcte et exigible mais le montant visé par la note de crédit doit être crédité en faveur de la plaignante



R2025-142	Facturation	Partiellement fondée	Contestations de factures - Multiples problèmes de facturation - Délais de remboursement d'une note de crédit court à partir du moment où Vivaqua dispose des informations nécessaires pour procéder au remboursement - Compteur de passage ne peut faire l'objet d'une facturation du terme fixe - Pas de factures intermédiaires sans facture annuelle - Rectification limitée à deux ans - Obligation de tenter d'obtenir l'index réel avant de procéder à une estimation - Absence de facturation annuelle - Manquement généralisé de Vivaqua à son obligation de diligence
R2025-140	Comptage / Fonctionnement compteur	Partiellement fondée	Atteinte au compteur - Consommation non mesurée L'atteinte au compteur est bien établie - Tarifs appliqués par Sibelga sont conformes au cadre réglementaires - Période de rectification conforme au cadre réglementaire - Estimation de la consommation non mesurée est conforme au cadre réglementaire, sous réserve d'éléments nouveaux - Sibelga n'a pas respecté la procédure et les délais de notification ni de facturation de la rectification prévus par le cadre réglementaire - Sibelga doit permettre à la plaignante de fournir des preuves d'inactivité et le cas échéant modifier la facture en conséquence.
R2025-114	Facturation	Partiellement fondée	Double facture périodique émise par Vivaqua et double paiement effectué par le plaignant - Vivaqua a remboursé le plaignant, mais le plaignant estime que celle-ci n'a pas remboursé toutes les notes de crédit émises en son chef - plaignant souhaite également une compensation commerciale - Vivaqua a bien remboursé le plaignant et a en ce sens respecté l'article 115 des CGV - toutefois, la méthode utilisée par Vivaqua, en procédant à l'émission de multiples notes de crédit et multiples factures, n'a pas permis au plaignant d'avoir une vision claire et précise de ses dettes et créances envers l'opérateur - en ce sens, Vivaqua n'a pas respecté l'article 3.2 des CGV et ne s'est pas comporté en opérateur diligent



R2025-044	Service à la clientèle mauvais ou déficient	Partiellement fondée	interdiction de bornes de recharge derrière les compteurs individuels des installations privées ou domestiques pour les bâtiments résidentiels collectifs de plus de trois places de parking - Sibelga n'a pas d'obligation, ni même de possibilité, de délivrer une dérogation - la prescription s'applique à toutes les installations installées après le 28 octobre 2024, ou adaptées après le 28 octobre 2024 - Sibelga n'a pas fait preuve de diligence dans la gestion du dossier, en communiquant plusieurs adresses mails erronées au plaignant et en ne formulant pas clairement la procédure à suivre pour obtenir une potentielle dérogation.
R2025-040	Prix / tarif	Partiellement fondée	Inversion de compteur car situé à un coin de rue. Adresse postale de la plaignante ne correspond pas à l'adresse de la cave où se trouve le compteur. Consommation hors contrat au tarif minoré de 125 % en raison des démarches de la plaignante pour se régulariser. Bris de scellé sur le compteur. Remboursement des sommes indûment payées de sa voisine par le fournisseur
R2025-035	Qualité de l'eau et de la fourniture de l'eau / Fuite d'eau	Partiellement fondée	Demande tarif fuite - Fuite au cours d'une période couverte par deux factures - délai d'introduction de la demande de 12 mois respecté pour les deux factures - preuve de la fuite et de sa réparation apportée - consommation habituelle du plaignant doit être évaluée au regard de la consommation précédent la survenance de la fuite - consommation visée par la première facture ne dépasse pas le double de la consommation habituelle - la première facture ne doit pas se voir appliquer le tarif fuite - consommation visée par la deuxième facture dépasse le double de consommation habituelle - la deuxième facture doit se voir appliquer le tarif fuite
R2025-029	Comptage / Consommation sans contrat (MOZA)	Partiellement fondée	consommation hors contrat



R2025-008	Comptage / Mysteryswitch (inversion code EAN)	Partiellement fondée	Mystery Switch out lancé par erreur par le fournisseur entrant, ayant eu pour conséquence la reprise des points par le fournisseur sortant. Reprise des points plus d'un an plus tard. Erreurs de gestion de la part du fournisseur entrant. Le fournisseur sortant ne peut réclamer la facturation de la période pour laquelle le fournisseur entrant a facturé et était censé reprendre le point, étant donné qu'il n'a pas de relation contractuelle avec le nouvel occupant des lieux qui a changé de fournisseur et ne peut supporter les erreurs de gestion commises par son fournisseur (fournisseur entrant).
R2025-006	Comptage / Consommation sans contrat	Partiellement fondée	Consommation hors contrat - l'inscription du fournisseur dans le registre d'accès est une condition suspensive du contrat - la conséquence est que la consommation doit être facturée par le GRD - la condition suspensive suspend les obligations contractuelles mais sans remettre en cause cette relation contractuelle - si le fournisseur a commis une faute et que cela a entraîné un dommage, cela peut entraîner le paiement de dommages et intérêts - la demande d'indemnisation sur base de l'article 32septies de l'ordonnance ne peut être examinée dès lors qu'elle entraînerait une indemnisation supérieure à la réparation intégrale du préjudice subi - faute de Sibelga
R2024-357	Qualité de l'eau et de la fourniture de l'eau / Autres	Partiellement fondée	Contestation d'un index transmis via un formulaire de déménagement - Plaignant considère que le formulaire était mal complété et que Vivaqua aurait dû le refuser - Le seul fait que l'index transmis ait été décalé par rapport aux cases prévues dans le formulaire ne suffit pas à l'invalidier - Au vu des éléments de faits transmis par Vivaqua son interprétation de l'index était valide - Plaignant n'apporte pas la preuve que l'index est incorrect - Il n'y a pas lieu d'imposer à Vivaqua de modifier l'index - Vivaqua a envoyé les factures litigieuses à une adresse autre que celle donnée par le plaignant - Le plaignant n'était donc pas en mesure de les payer dans les temps - Vivaqua doit annuler les frais de rappel et de mise en demeure - Index intermédiaire a été manifestement sous-estimé - Vivaqua doit rectifier l'index intermédiaire afin de l'approcher de la réalité et revoir la facturation en conséquence.



R2024-354	Problèmes de facturation	Partiellement fondée	consommation hors contrat - un seul compteur de gaz desservant un immeuble de 3 étages - imputation de la consommation hors contrat divisée entre le propriétaire et les occupants connus, division de la consommation par période d'occupation. En l'espèce, un seul occupant connu alors que 3 étages : le Service des litiges en déduit que la consommation hors contrat doit être divisée en deux sur la période où l'occupant était sur les lieux : une moitié de la consommation est à charge de cet occupant et l'autre moitié reste à charge du propriétaire en ce qu'il est déraisonnable d'imputer toute la consommation de l'immeuble à l'occupant d'un seul étage et qu'il n'y a pas d'occupant connu aux autres étages, dès lors application de l'article 9 § 1 du RT gaz
R2024-350	Comptage / Bris de scellés d'état	Partiellement fondée	Recevable et partiellement fondée - Sibelga peut facturer la consommation non mesurée. Période limitée (max 60 mois selon règlement technique, mais seulement période avec baisse anormale de consommation et occupation réelle du logement). Début = première chute anormale de consommation. Fin = départ effectif de la plaignante (preuve domiciliation). Pas de facturation hors période d'occupation. Réduction période facturation pour le gaz car seules les périodes présentant une consommation anormalement basse par rapport au profil de consommation antérieur peuvent être prises en considération. Tarif par défaut 150% Pmax jugé inadapté (manque de vigilance Sibelga), application du tarif 115% Pmax. Estimation gaz : rejet de la méthode basée sur la consommation après remplacement du compteur ; application méthode percentile 60/70 (car historique peu fiable). Frais techniques : forfait atteinte intégrité non dû pour le gaz (défaut d'entretien/détection Sibelga). Diligence Sibelga insuffisante (détection tardive, impact sur tarif et frais). Sibelga doit respecter procédure stricte (constat, preuves, délais, méthode estimation).



R2024-335	Problèmes de facturation	Partiellement fondée	Consommation hors contrat enregistrée dans un immeuble avec un compteur de gaz desservant deux appartements distincts - application du règlement technique en vigueur au moment des faits - facturation de la consommation à charge des occupants connus - le GRD ne peut pas se prévaloir de l'argument selon lequel le compteur dessert deux logements différents - la facturation de la consommation doit être répartie selon les périodes durant lesquelles les occupants étaient sur place, et les occupants qui étaient présents simultanément doivent être considérés comme étant solidairement responsable de la consommation.
R2024-222	Facturation / Facture erronée (facture non justifiée, tarif contesté, destinataire incorrect)	Partiellement fondée	Demande tarif fuite et/ou solidarité du propriétaire après une consommation anormalement élevée - la plaignante avait déjà déménagé lors de la réception des factures litigieuses - fuite constatée et tarif fuite accordé au nouveau locataire - Vivaqua est chargé d'une mission de service public et doit agir dans l'intérêt des usagers - pas de nécessité de demander explicitement l'application du tarif fuite une demande de réduction de la facture suffit - la contestation de la plaignante visait bien à obtenir une réduction du montant de sa facture - la plaignante a donc contesté dans les délais - la plaignante ayant quitté le logement elle n'est plus en mesure de prouver la fuite ni de la réparer - l'existence de la fuite est toutefois bien établie de même que sa réparation - la consommation dépasse le double de la consommation habituelle - il y a lieu d'appliquer le tarif fuite - la fuite n'est pas consécutive à l'état des installations privées dont le propriétaire à la charge - il n'y a pas lieu de tenir le propriétaire solidairement au paiement des factures litigieuses



R2024-221	Comptage / Consommation sans contrat	Partiellement fondée	La plaignante emménage sur les lieux mais ne sait pas que ses compteurs sont techniquement fermés dans le registre d'accès. Demande un contrat d'énergie, celui-ci est bien contracté par le fournisseur mais ne court pas encore. Condition suspensive de l'entrée en vigueur du contrat si registre d'accès est mis à jour ; or, les compteurs sont fermés, le contrat n'a techniquement pas encore débuté. Information contenue dans les conditions générales annexées au contrat. Dysfonctionnement du fournisseur : non-respect de l'obligation de garantir un niveau élevé de protection en n'avertissant pas la plaignante que ses compteurs étaient fermés (le fournisseur a reçu cette info à la suite du rejet de la demande de Move in), non-respect de 25 duodecimes de l'ordonnance électricité. Pas d'indemnisation sur base de 32 septies de la part du fournisseur car a encodé les bons scénarios dans le registre d'accès. Compensation sur base de 25 quattuordecies.
R2024-198	Facturation	Partiellement fondée	Remplacement de compteur - Procédure de remplacement pas respectée - Contestation de l'index relevé car consommation apparemment anormale - Lorsqu'index relevé après index estimé la consommation doit être considérée comme rectifiant la consommation de la dernière facture - Consommation rectifiée pas anormale - Index fiable - Vivaqua doit prendre en compte le caractère rectificatif de la consommation lors de la facturation.
R2024-142	Comptage	Partiellement fondée	Consommation hors contrat - importance d'établir un constat officiel de bris de scellés pour établir l'existence d'une consommation - notions d'occupant connu et de présence continue - si Sibelga décide d'établir la présence continue sur les lieux durant cinq ans sur base de présomptions de fait, celles-ci doivent reposer sur des indices suffisamment sérieux et précis permettant de conclure avec certitude que la plaignante ait occupé les lieux durant cette période - la période de récupération doit être limitée à 2 ans, y compris pour une consommation hors contrat.



R2024-100	Comptage (eau) / Relevé contradictoire des index (déménagement, décès, transfert de droit réel)	Partiellement fondée	Affectation tardive d'un compteur - Affectation doit avoir lieu dans un délais raisonnable - Facture suite à l'affectation doit être considérée comme une facture rectificative - Consommation préalable à l'affectation d'un compteur peut être facturée - Période de rectification limitée à 2 ans rétroactivement au relevé d'index sauf mauvaise foi - en l'espèce pas de mauvaise foi - facture doit être revue pour tenir compte de la limite de deux ans.
R2024-053	Prix / tarif	Partiellement fondée	Consommation non mesurée - bien que le bris de scellé ne soit pas mentionné sur le constat, celui-ci est nécessaire afin de réaliser l'autre manipulation constatée, à savoir un pontage du sectionneur - la plaignante est redevable de la consommation non mesurée et le tarif appliqué par Sibelga est correct - Sibelga a violé les articles 4 et 151 du RT en détectant tardivement la fraude et en envoyant la facture plus de deux ans après le constat d'anomalie - il convient de limiter la facturation litigieuse à deux ans à partir du constat
R2024-028	(Dés)Activation / Drop après non-paiement ou paiement tardif	Partiellement fondée	Fermeture d'une résidence secondaire sans autorisation du juge de paix - dans le cas d'espèce, ne s'agissant pas d'une résidence secondaire, le fournisseur n'était pas obligé de passer par le juge de paix pour procéder à la coupure - la coupure ne résultant pas d'une faute du fournisseur, il n'y a pas lieu d'octroyer d'indemnité. Quant à l'application du plafond de frais - ce plafond s'applique au "consommateur", sans qu'il ne soit précisé si cela concerne la résidence principale ou non du client - cet article a vocation à s'appliquer à tout type de consommateur, et pas uniquement aux consommateurs vulnérables - le plafond de 55 EUR de frais de rappel s'applique donc même s'il s'agit d'une résidence secondaire.
R2024-014	Comptage	Partiellement fondée	consommation « frauduleuse » par Sibelga à la suite d'un constat de manipulation du compteur ou d'un bris de scellés de Sibelga



R2023-342	Facturation	Partiellement fondée	Ventilation par Vivaqua de la consommation de la plaignante sur deux années - Plaignante conteste la facture au motif que Vivaqua ne fournit pas la méthode de ventilation - A posteriori Vivaqua fourni un tableau explicitant la méthode de ventilation - Les conditions générales ne fixent pas de méthode de ventilation - la méthode de répartition de la consommation au prorata de la durée des périodes annuelles ne contrevient pas aux conditions générales et est raisonnable - Vivaqua a affecté un paiement portant une communication structurée liée à une facture spécifique au paiement d'une autre facture - Rien dans les conditions générales ne permet à Vivaqua d'affecter un paiement à une facture autre que celle que l'usager entendait payer - Vivaqua doit affecter le paiement à la facture que la plaignante entendait payer ou si ce n'est pas possible rembourser le montant du paiement à la plaignante
R2023-341	Comptage / Consommation sans contrat	Partiellement fondée	Obligation dans le chef de Sibelga de facturer tous les occupants connus dans une colocation. Ils ne peuvent pas se prévaloir de la solidarité pour justifier la facturation vers une seule personne uniquement car il s'agit d'une obligation spécifique prévue par le RT gaz.
R2023-324	Comptage / Bris de scellés d'état	Partiellement fondée	Atteinte à l'intégrité d'un compteur
R2023-251	Comptage / Rectification des index	Partiellement fondée	Compteur intelligent - absence de photos du compteur du plaignant et fonction communicante inactive empêchent la prise en compte des données réelles de consommation du plaignant à une date déterminée (pour la facturation mensuelle, et non pour la facture de régularisation annuelle), sibelga tenant compte alors d'autres méthodes, tels les profils types. Rectification d'index de la part de Sibelga et adaptation de la facture par Mega pour la période dont les données de consommation ont été rapportées par la preuve de photos du compteur sous le régime de la compensation avant l'entrée en vigueur du MIG 6, pour une facture de clôture



R2023-250	Indemnisation / Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative	Partiellement fondée	Entrée en vigueur tardive du contrat de fourniture, causant une coupure - le fournisseur n'informe pas le plaignant de la nécessité de prendre rendez-vous avec le GRD pour procéder à la réouverture - droit à une indemnité sur le fondement de l'article 32septies, § 2, de l'ordonnance électricité et 24sexies, § 2, de l'ordonnance gaz - respect du délai d'introduction de la demande d'indemnité - délai commence à courir à partir "de la prise de connaissance de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur" - pas de condamnation du fournisseur à la prise en charge des frais d'ouverture des compteurs
R2022-079	Pratiques commerciales déloyales / Conditions contractuelles	Partiellement fondée	Choix de contrat (fourniture substitution) + facturation et adresse de contact - frais de rappel/MED et procédure de recouvrement
R2022-039	Comptage / Relevé du compteur/estimation	Partiellement fondée	Estimation des index par Sibelga - contestation d'index relevé - ventilation de la consommation - rectification sur une période de deux ans maximum
R2022-038	Comptage / Consommation sans contrat (MOZA)	Partiellement fondée	occupation d'un lieu par un collectif ; contestation d'une consommation hors contrat ; scénario Combined switch n'a pas abouti ; bris de scellé ; contrat de fourniture valable avec Engie ; fait du prince non applicable pour déterminer la date de clôture ; contrat de fourniture clôturé suite à un Move-out
R2022-018	Comptage / Consommation sans contrat (MOZA)	Partiellement fondée	Consommation non mesurée - consommation facturée par le GRD à l'occupant connu au tarif majoré suite au constat d'atteinte à l'intégrité du compteur - diligence de Sibelga dans la détection de la fraude - méthode d'estimation par défaut - la facture ne peut porter que sur une période de 5 ans maximum - limitation de la période de facturation
R2025-229	Facturation / Erreurs dans les données de facturation (termes fixes, surcharges...)	Non fondée	Vivaqua facture pendant plusieurs années un terme fixe annuel incorrect - suite à l'interpellation du plaignant, Vivaqua corrige la dernière facture en appliquant le terme fixe correct - toutefois, Vivaqua n'est pas tenue de corriger les factures antérieures en ce que l'article 123 des CGV prévoit qu'une plainte doit être introduite dans un délai de maximum 12 mois à dater du fait qui en est à l'origine - en l'occurrence, les autres factures sont plus anciennes



R2025-210	(Dés)Activation / Drop après non-paiement ou paiement tardif	Non fondée	Demande d'indemnisation suite à une coupure - Plaignant dispose d'un contrat professionnel au nom de sa société et ne paie pas ses factures - Fournisseur résilie le contrat et lance une procédure de coupure - Plaignant conteste la légalité de la coupure car elle est intervenue à son domicile et considère que le fournisseur n'aurait pas dû lui permettre de conclure un contrat professionnel - C'est au client de prouver lors de la conclusion du contrat qu'il utilise l'électricité fournie pour un usage professionnel - Le plaignant ayant fourni des informations correctes quant au nom, numéro d'entreprise, etc. on ne peut pas reprocher au fournisseur de ne pas avoir procédé à des investigations plus fouillées - Le fournisseur a respecté la procédure de résiliation des contrats pour les professionnels employant moins de 5 personnes - La procédure de coupure visant un point alimenté par un contrat professionnel il n'y avait pas lieu avant d'y procéder de vérifier que le point n'alimentait pas une résidence principale - Tant la procédure de résiliation que celle de coupure ont été menées en accord avec le cadre légal.
R2025-200	Compétences régionales	Non fondée	Plainte urgente- coupure injustifiée
R2025-199	Raccordement au réseau	Non fondée	Déplacement de compteur – fuites ultérieures sur conduite posée par Vivaqua – responsabilité limitée après le raccord aval du compteur mais obligation de conformité des travaux – absence de preuve d'un vice d'exécution – usure normale du joint – facturation du déplacement improductif justifiée
R2025-191	(Dés)Activation	Non fondée	Refus de plan de paiement-coupure imminente -facture de décompte
R2025-187	Comptage (eau) / Relevé annuel des index	Non fondée	Vivaqua relève l'index du plaignant - Le plaignant conteste les index relevé par Vivaqua - Le plaignant n'apporte pas la preuve que les index relevés par Vivaqua sont incorrects - La facture contestée doit être considérée comme correcte et exigible



R2025-161	Facturation	Non fondée	Contestation de factures - Consommation anormalement élevée - Index relevé par Vivaqua - Exactitude de l'index prouvée - Plaignant conteste la fiabilité de l'index en invoquant un dysfonctionnement du compteur - Dysfonctionnement du compteur ne se présume pas - Aucun élément matériel autre que le caractère anormal de la consommation ne va dans le sens d'un dysfonctionnement - Plaignant ne souhaite pas procéder à un contrôle technique - Il y a lieu de considérer que le compteur fonctionnait correctement et que l'index est fiable - Les factures contestées sont correctes et exigibles
R2025-158	Comptage / Rectification des index	Non fondée	La plaignante, titulaire d'un contrat d'énergie sur le point (propriétaire des lieux) à la suite d'une inaction de son locataire se voit facturer des frais d'ouverture du compteur qui était censé être scellé mais donc les scellés avaient été brisés car le compteur avait enregistré de la consommation. Le plaignant conteste devoir payer les frais d'ouverture puisque le compteur était déjà ouvert. Plainte non fondée sur pied des articles 1.5 et 5.22 du RT électricité. Les frais sont dus. Sibelga a réouvert à distance. A la suite de la réouverture à distance, Sibelga doit, conformément aux exigences de sécurité du réseau, envoyer un technicien sur place afin de vérifier l'état du compteur suite au bris de scellé. Le tarif en question vise expressément ce cas de figure, indépendamment de la question de savoir si Sibelga a réouvert administrativement ou non le point.
R2025-155	Facturation	Non fondée	Facturation de la consommation d'un locataire de la plaignante - Plaignante invoque également une fuite - En l'absence de formulaire de déménagement lors de l'entrée du locataire solidarité en abonné (plaignante) et usager (locataire) - La preuve de la fuite n'est pas apportée par la plaignante et l'historique de consommation tend à indiquer une absence de fuite - La plaignante ne peut pas se voir octroyer le tarif fuite



R2025-145	Approvisionnement en eau	Non fondée	Alimentation en eau de la plaignante est interrompue - La plaignante attribue cette interruption à Vivaqua - Vivaqua conteste être à l'origine de l'interruption - Les éléments du dossier ne démontrent pas que Vivaqua est à l'origine de l'interruption - Des éléments du dossiers tendent à indiquer que l'interruption est due à une autre cause - Vu les éléments du dossier il n'est pas possible de considérer que Vivaqua est à l'origine de l'interruption de la distribution d'eau.
R2025-132	(Dés)Activation	Non fondée	Coupure - Urgent
R2025-099	Facturation	Non fondée	Dommages infligés au domicile de la plaignante - la plaignante impute ces dommages à des travaux effectué par Vivaqua - les éléments du dossiers tendent à indiquer que d'autres travaux ont causés les dommages - En l'absence de preuve que les dommages sont imputables à Vivaqua il n'y a pas lieu d'imposer à Vivaqua de les réparer.
R2025-057	Facturation / Facture erronée (facture non justifiée, tarif contesté, destinataire incorrect)	Non fondée	Contestations de factures – Copropriété avec compteur collectif – Consommation facturée à un propriétaire non occupant – Qualité d'abonné fondée sur le droit de propriété et non sur l'occupation effective – Solidarité de paiement entre abonnés et usagers – Vivaqua non responsable de la répartition interne des consommations entre copropriétaires – Données de comptage présumées exactes – Répartition des consommations relevant du domaine privé – Plainte recevable mais non fondée
R2025-001	Problèmes de facturation / Plan de paiement	Non fondée	Proposition d'un plan d'apurement par le fournisseur à la plaignante - la plaignante conteste ce plan d'apurement au motif que celui-ci n'est pas conforme au prescrit de l'article 25sexies de l'ordonnance électricité - le Service n'est pas compétent pour imposer aux fournisseurs commerciaux un plan d'apurement d'un montant déterminé pour un client protégé.



R2024-342	Prix / tarif	Non fondée	consommation hors contrat - conformité de l'article 6 du Règlement technique électricité avec les articles 9ter et 9quinquies de l'ordonnance électricité - la plaignante sollicite l'application d'un tarif minoré ou d'un tarif équivalent au tarif social en raison de sa bonne foi - dans le cas d'espèce, la plaignante ne se trouve pas dans un des cas de figure permettant de retenir l'application du tarif minoré - le tarif par défaut vise précisément à éviter la négligence de la part des URD qui consomment hors contrat - analyse de la question de savoir si le tarif par défaut doit être considéré comme une sanction pénale au sens de la CEDH, et s'il convient donc d'appliquer le principe de rétroactivité de la loi pénale la plus favorable.
R2024-318	Problèmes de facturation	Non fondée	Facture pour déplacement inutile de Sibelga - les manipulations effectuées par Sibelga sur les installations privées de l'URD (en l'espèce, le réarmement du disjoncteur) dans le cadre d'un déplacement de Sibelga au domicile de l'URD, constituent des actes réputés inexistants et les déplacements dans ce cadre sont dès lors qualifiés d'inutiles (lecture combinée des articles 1.41 et 3.3 §4 du Règlement Technique)
R2024-308	Service à la clientèle mauvais ou déficient / Autres	Non fondée	Risque de dégâts en cas de coupure n'est pas couvert - Le plaignant a contesté une coupure d'électricité de moins de quatre heures, invoquant des risques de sécurité et un défaut de communication. Sibelga a expliqué que la panne était inévitable et que l'information diffusée via les canaux habituels était adéquate. La plainte est jugée non fondée en vertu des règles d'indemnisation.



R2024-299	Compteur	Non fondée	Déplacement improductif - Placement d'un nouveau compteur - Le technicien de Vivaqua refuse de placer le compteur car l'installation ne respecte pas les prescriptions techniques belgaqua - Le plaignant estime que Vivaqua ne l'a pas informé suffisamment clairement de l'obligation de respecter ces conditions pour que le compteur soit placé - Vivaqua a bien à plusieurs reprises dans des mails mentionné que le respect de ces conditions était un préalable au placement du compteur et a donné accès aux prescriptions - Le plaignant avait le temps de se mettre en conformité ou de reporter le placement - Vivaqua a respecté les conditions générales - Le plaignant doit payer les frais de déplacement improductif du technicien
R2024-296	Indemnisation / Divers	Non fondée	Sibelga estimait qu'il n'était pas possible de cumuler les différentes indemnisations prévues par l'ordonnance alors que si - néanmoins le dommage présenté par le plaignant n'est pas couvert par les différents régimes d'indemnisations
R2024-290	Comptage / Consommation sans contrat (MOZA)	Non fondée	Consommation sans contrat
R2024-288	Problèmes de facturation	Non fondée	Consommation hors contrat - conformité de l'article 6 du Règlement technique électricité avec les articles 9ter et 9quinquies de l'ordonnance électricité - le plaignant sollicite l'application d'un équivalent au tarif minoré en raison de sa bonne foi - dans le cas d'espèce, le plaignant ne se trouve pas dans un des cas de figure permettant l'application d'un tarif minoré - le plaignant, avançant ne pas être le bénéficiaire de la consommation, n'est pas parvenu à démontrer la présence continue d'un occupant connu sur les lieux, bénéficiaire de la consommation enregistrée hors contrat - cet argument ne peut pas être opposé à Sibelga



R2024-284	Comptage / Bris de scellés d'état	Non fondée	Consommation non mesurée - consommation facturée par le GRD à l'occupant connu au tarif majoré suite au constat d'atteinte à l'intégrité du compteur - la plaignante conteste être à l'origine de l'atteinte mais n'en fournit pas la preuve - constats de Sibelga font foi jusqu'à preuve du contraire - la plaignante est bénéficiaire de la consommation non mesurée donc elle est redevable de cette consommation - la plaignante n'apporte pas d'éléments indiquant sa bonne foi le tarif majoré doit donc lui être appliqué - Sibelga a fait preuve de diligence dans la détection de la fraude - Sibelga a correctement appliqué la méthode du percentile 80 - Sibelga a correctement rectifié les données de comptage.
R2024-279	Indemnisation	Non fondée	La plaignante a été indemnisée pour une coupure de + de 6h, mais selon elle ça ne répare pas le préjudice subi.
R2024-272	Compteur	Non fondée	Plaignant considère sa consommation comme anormalement élevée et suspecte un dysfonctionnement de son compteur - demande révision de sa facture en remplaçant la consommation mesurée par une consommation estimée - La consommation du plaignant n'est pas anormalement élevée et rien ne permet de soupçonner un dysfonctionnement de son compteur - Index de facturation est fiable - Il n'y a pas lieu de réviser la facture - le plaignant est redevable de la facture litigieuse
R2024-244	Comptage / Consommation sans contrat (MOZA)	Non fondée	Consommation hors contrat - notion d'occupant des lieux - il est nécessaire d'avoir une présence continue dans les lieux, un simple accès par une agence immobilière ne remplissant pas le critère pour être considéré comme occupant - application du tarif par défaut - l'application d'un tarif par défaut plus élevé que les prix pratiqués par les fournisseurs sur le marché n'est pas discriminatoire, car la consommation hors contrat intervient en violation des règles de marché, et permet l'application d'un tarif par défaut visant à décourager ce type de consommation - dans le cas d'espèce, le plaignant ne se trouve pas dans une hypothèse permettant de retenir sa bonne foi et un tarif minoré



R2024-216	Facturation	Non fondée	Plaignant conteste des factures au motif que son compteur est dysfonctionnel - Réclame le remplacement de ses factures par des nouvelles basées sur un index estimé - Le plaignant n'a pas répondu à deux demandes de Vivaqua de remplacer son compteur - le plaignant a perdu le droit de contester les factures établies sur base des consommations mesurées par le compteur devant être remplacé - Le plaignant est redevable des factures litigieuse
R2024-209	Indemnisation / Indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à 6h consécutives	Non fondée	Demande d'indemnisation - interruption dure moins de 6h consécutives - pas de faute dans le chef du GRD - cas de force majeur - indemnisation non fondée
R2024-196	Compétences régionales / Electricité verte/cogénération	Non fondée	Souscription d'un contrat-cadre professionnel pour des points de fourniture privés - devoirs d'information et de diligence respectés par le fournisseur à qui il n'incombe pas de vérifier la destination de points d'accès communiqués par un client pour la conclusion d'un contrat par une entreprise de gestion immobilière dont le plaignant est gérant - confusion non-imputable au fournisseur - mauvaise foi du plaignant
R2024-190	(Dés)Activation	Non fondée	Sortie du marché d'Eneco - information de leur clientèle - procédure de fermeture de compteur art. 1.23 RT - Obligation de faire offre d'un autre fournisseur - le contrat a été demandé trop tard par la plaignante pour que le fournisseur ait le temps de faire offre - la fermeture des compteurs était justifiée.
R2024-172	Comptage / Bris de scellés d'état	Non fondée	Atteinte à l'intégrité physique d'un compteur ; demande d'application d'un tarif minoré car bonne foi du plaignant ; Sibelga n'a commis aucune faute ; le Service estime que le tarif supérieur au tarif par défaut est justifié
R2024-163	Facturation	Non fondée	La plaignante réclame le tarif fuite - la consommation sur la période litigieuse ne dépasse pas 2X la consommation habituelle - il n'y a pas lieu d'appliquer le tarif fuite



R2024-144	Comptage / Relevé du compteur/estimation	Non fondée	Contestation des estimations faites par Sibelga ; Sibelga a accompli les démarches nécessaires à la relève d'index (MTX 1 et 3) ; inertie du plaignant (art. 215 RT) ; donc Sibelga obligation de procéder à une estimation (art. 225 RT) ; méthode de calcul ok ; rectification ok (art. 264 RT) ; la plainte est non-fondée
R2024-125	Problèmes de facturation	Non fondée	Acomptes sous-estimés - malgré la sous-estimation, l'ordonnance ne prévoit pas que celle-ci a pour conséquence que le client ne doit pas honorer sa facture Mystery switch - le plaignant a interféré dans la procédure de mystery switch en concluant un nouveau contrat avec son fournisseur - il ne peut pas reprocher au fournisseur d'avoir désormais un tarif variable plutôt qu'un tarif fixe, étant donné qu'il a lui-même choisi de souscrire à ce contrat
R2024-122	Facturation / Facture erronée (facture non justifiée, tarif contesté, destinataire incorrect)	Non fondée	Contestation de factures - Le plaignant prétend que son compteur est défectueux - suite à la plainte Vivaqua vient vérifier le compteur et ne constate aucune défectuosité - le plaignant demande un contrôle par le service de métrologie - le résultat du contrôle atteste du bon fonctionnement du compteur - le plaignant prétend que le compteur était dysfonctionnel et conteste deux factures de consommation et la facture du contrôle - Vivaqua apporte bien la preuve du bon fonctionnement du compteur et le contrôle a été fait à la demande du plaignant - le plaignant est redevable des trois factures
R2024-108	Facturation	Non fondée	Contestation d'index - Les plaintes doivent être introduites par écrit - Un appel téléphonique de la plaignante à Vivaqua ne peut pas être considéré comme constituant un dépôt de plainte - Les index doivent être introduites dans les 12 mois de l'émission de la facture litigieuse - La première contestation écrite introduite par la plaignante l'a été plus de 12 mois après l'émission de la facture litigieuse - La contestation n'était donc pas recevable devant Vivaqua - La plainte n'est donc pas fondée



R2023-281	Comptage / Bris de scellés d'état	Non fondée	Atteinte à l'intégrité d'une consommation non mesurée - Sibelga était en droit d'établir une facture pour consommation non mesurée suite au constat d'une atteinte à l'intégrité du compteur du plaignant, et le tarif appliqué est correct - Sibelga a correctement estimé le volume de gaz non mesuré en employant une période de référence d'un an postérieure au remplacement du compteur - Sibelga n'a pas manqué de diligence dans la détection de la manipulation, car les consommations sont restées relativement stables, et a détecté la manipulation lorsque la consommation est tombée à 0 - il n'y a pas lieu de réduire la période litigieuse compteur
R2023-261	Comptage / Bris de scellés d'état	Non fondée	Atteinte à l'intégrité d'un compteur - bris de scellé
R2023-175	Facturation / Facture erronée (facture non justifiée, tarif contesté, destinataire incorrect)	Non fondée	Plaignant réclame l'application du tarif fuite - Consommation moyenne du plaignant pendant la période couverte par la facture litigieuse ne dépasse le double de sa consommation habituelle - Il n'y a pas lieu d'appliquer le tarif fuite
R2023-109	Indemnisation / Indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquée, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie	Non fondée	Demande d'indemnisation pour dommage matériel - cas de force majeure - pas d'indemnisation
R2023-036	Facturation / Facture erronée (facture non justifiée, tarif contesté, destinataire incorrect)	Non fondée	Contestation d'index - Erreur attribution n° de compteur - erreur rectifiée par Vivaqua - le plaignant considère que son compteur dysfonctionne - consommation anormalement élevée ne suffit pas à considérer le compteur comme dysfonctionnel - aucun autre élément ne tend à démontrer un dysfonctionnement du compteur - index doit être considéré comme fiable - le plaignant est redevable de la facture litigieuse



R2023-028	Comptage / Bris de scellés d'état	Non fondée	Consommation non mesurée entre 2018 et 2019, relevé d'index et facturation conformes aux dispositions du règlement technique, imputabilité de la fraude (bris de scellés) ne ressort pas de la compétence du Service des litiges, consommation à charge de l'occupant connu, tarif minoré non prévu par le règlement technique, détection de l'atteinte et remplacement du compteur non tardifs
R2022-002	Comptage / Consommation sans contrat	Non fondée	Contestation de facture de Sibelga pour une consommation non mesurée du compteur électrique