



2014

RAPPORT ANNUEL

Rapport sur le traitement des plaintes
et le fonctionnement du Service des litiges

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

Rapport sur le traitement des plaintes et le fonctionnement du Service des litiges

Contexte juridique

L'ordonnance «électricité»¹ a créé au sein de BRUGEL un Service des litiges, ci-après dénommé «le Service», qui statue sur les plaintes concernant l'application de l'ordonnance «électricité» et de l'ordonnance «gaz»², et de leurs arrêtés d'exécution.

L'ordonnance «électricité» prévoit que «un rapport annuel est publié et mentionne notamment les dernières tendances de la jurisprudence du Service des litiges»³. Le présent document répond à ce prescrit.

Par ailleurs, pour plus de clarté, ce rapport évoque également les litiges qui ne relèveraient pas du Service des litiges, mais de BRUGEL directement, c'est-à-dire de son Conseil d'administration.

¹ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

² Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (...).

³ Article 30novies, § 2, dernier alinéa de l'ordonnance «électricité» précitée.

Table des matières

	Contexte juridique			
1	Introduction	2	3.3	Rectification des données de comptage 15
1.1	Limites de compétence du Service	2	3.4	Indemnisation 17
1.1.1	Seuls les consommateurs peuvent saisir le Service	2	3.4.1	Plainte concerne l'application de l'article 32quinquies 17
1.1.2	Plaintes contre les décisions de BRUGEL: le Service n'est pas compétent	3	3.4.2	Demandes d'information émanant du Service de Médiation de l'Énergie 17
1.1.3	Plaintes en matière d'indemnisation	3	3.5	Plaintes relatives aux OSP 17
1.2	Désignation d'experts	4	3.5.1	Problématique relative aux syndics d'immeuble 17
2	Enseignements à tirer des données factuelles	5	3.5.2	Scellement des compteurs sans l'autorisation du Juge de Paix 18
2.1	Données statistiques	5	3.5.3	Perte du statut de client protégé 19
2.2	Répartition des plaintes par catégorie	5	3.5.4	Non communication aux CPAS des placements de limiteurs de puissance. 19
2.3	Répartition des plaintes en fonction des sociétés incriminées	8	3.6	Les Primes « énergie » 20
2.4	Origine des plaintes	9	3.6.1	Situation 20
2.5	Répartition des plaintes en fonction du type de procédure	9	3.6.2	Droits et obligations de l'IBGE: 20
2.6	Statut des plaintes	10	3.6.3	Analyse du contexte général 26
2.7	Délais de traitement des plaintes	11	4	Collaborations externes 27
2.8	Répartition du nombre de plainte au cours de l'année	12	4.1	Collaboration avec le Service de Médiation de l'Énergie (SME) 27
2.9	Nombre d'auditions	13	4.2	Collaboration avec la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Économie 27
3	Analyse de la jurisprudence interne et enseignements	14	5	Conclusions 28
3.1	Problématique des déménagements	14		
3.2	Fraude, bris de scellés de SIBELGA et consommation sans contrat	15		

Liste des illustrations

Figure 1:	Répartition des plaintes en fonction du type de procédure	10	Figure 3:	Nombre de plaintes au cours de l'année	12
Figure 2:	Statut des plaintes 2014 au 23/04/2015	11			

Liste des tableaux

Tableau 1:	Classification des plaintes reçues par BRUGEL selon leur objet	6	Tableau 3:	Origine des plaintes	9
Tableau 2:	Classification des plaintes reçues par BRUGEL en fonction de la partie incriminée	8	Tableau 4:	Délais de traitement des plaintes	11

1 Introduction

Le législateur bruxellois a confié à BRUGEL une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs. Dans ce cadre, le Service des litiges examine chaque plainte qui lui parvient, quelle est la disposition qui n'a pas été respectée, si BRUGEL ou le Service est compétent en la matière, le bien-fondé de la plainte et les mesures éventuelles à prendre pour rectifier la pratique. Après examen, la plainte est déclarée recevable ou non. En ce qui concerne les plaintes qui ont été jugées recevables, le Service prend une décision sur le bien-fondé de la plainte dans les 2 mois suivant le dépôt de celle-ci.

Ce rapport contient les données factuelles relatives aux plaintes qui ont été introduites soit auprès du Service, soit directement auprès de BRUGEL au cours de l'année 2014.

La collaboration du Service avec le Service de Médiation de l'Énergie et avec la Direction Générale Contrôle et Médiation est également abordée.

Le document fait état des enseignements qui peuvent être tirés des données factuelles.

Enfin, il présente certaines interrogations du Service.

1.1 Limites de compétence du Service

Les compétences du Service sont limitées aux dispositions visées par l'article 30novies, § 1^{er} de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative au marché de l'électricité.

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

« Art. 30novies. § 1^{er}. - Il est créé, au sein de Brugel, un « Service des litiges » qui statue sur les plaintes :

- 1°. concernant l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution ;
 - 2°. concernant l'application de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et ses arrêtés d'exécution ;
 - 3°. relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;
 - 4°. ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ;
 - 5°. relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;
- ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils.

1.1.1 Seuls les consommateurs peuvent saisir le Service

Le Service ne peut être saisi ni par un fournisseur ni par un gestionnaire de réseau, ni par un entrepreneur travaillant sur l'installation du client.

Le texte de l'ordonnance électricité⁴ est assez clair à ce sujet : « Tout intéressé saisit le Service de litiges **après avoir vainement tenté d'obtenir satisfaction soit auprès de l'interlocuteur concerné, soit auprès du service de traitement des plaintes des fournisseurs et des gestionnaires de réseau.** »

Le texte en gras renvoie donc directement aux consommateurs. Toutefois, on comprendra qu'un CPAS qui tente vainement d'obtenir auprès d'un fournisseur les données répondant aux dispositions de l'ordonnance puisse également introduire une plainte auprès du Service des litiges.

⁴ L'article 30novies, § 2, troisième alinéa.

1.1.2 Plaintes contre les décisions de BRUGEL : le Service n'est pas compétent

Selon l'article 30novies, §1^{er}, deuxième alinéa de l'ordonnance électricité, *le Service n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de BRUGEL*. Il s'agit des décisions dans des matières visées au premier alinéa de cet article. Les travaux préparatoires relatifs à l'article 57 de l'ordonnance modificative du 20 juillet 2011 confirment cette interprétation. D'autres décisions de Brugel sont visées, de la même manière, dans l'article 30octies, deuxième alinéa⁵. Il s'agit de décisions dans les matières énoncées au premier alinéa de l'article 30octies, ainsi que l'indiquent les travaux préparatoires relatifs à l'article 56 de l'ordonnance modificative.

Toutes les décisions de BRUGEL sont susceptibles d'un recours devant la section d'administration du Conseil d'État, hormis celles portant sur les droits civils. Il en va de même pour les recours contre les décisions du Service des litiges.

1.1.3 Plaintes en matière d'indemnisation

Les plaintes en matière de droit à indemnisation, portant sur un droit civil⁶, sont du ressort exclusif des tribunaux de l'ordre judiciaire, en l'occurrence du tribunal de première instance. En effet, partant du constat que le droit à l'indemnisation est conçu comme un « droit subjectif », plus précisément un droit *civil* subjectif, le Conseil d'État en déduit qu'il est, aux termes de l'article 144 de la Constitution, *exclusivement* du ressort des tribunaux de l'ordre judiciaire. Il convient donc que non seulement le système mis en place par l'ordonnance, mais aussi sa mise en œuvre par BRUGEL, soient conformes à la Constitution⁷. Le Parlement bruxellois, en excluant que le Service traite les plaintes « portant sur des droits civils » (article 30novies de l'ordonnance électricité), a opté pour le traitement de celles-ci par un tribunal de l'ordre judiciaire.

Cependant, quoique le texte de l'ordonnance ne le mentionne pas explicitement, mais comme le Conseil d'État l'évoquait, dans son avis sur le projet d'ordonnance à ce sujet, le Service peut être reconnu, par un texte explicite, **compétent pour établir si les conditions d'octroi d'une indemnité forfaitaire inscrites dans l'ordonnance sont réunies, si donc ce « droit à l'indemnisation » est fondé (sans établissement de l'imputabilité, de l'ampleur et du montant du dommage)**. C'est le cas des indemnisations réglées par les articles 32bis, 32ter, 32quater, 32septies et 32octies de l'ordonnance électricité.

Cependant, l'article 32novies énonce que ces dispositions (et celles des articles 32quinquies et 32sexies) « ne font pas obstacle à l'application d'autres dispositions légales » ; on songe ici aux articles du Code civil relatifs à la responsabilité civile.

Des dispositions analogues figurent dans l'ordonnance gaz aux articles 24bis et suivants.

La victime peut donc aussi introduire une action devant un tribunal de l'ordre judiciaire pour réclamer le dédommagement auquel elle a droit.

Enfin, en cas de refus d'indemnisation, la victime peut saisir le Conseil d'Administration de BRUGEL, compétent pour « enjoindre à toute personne physique ou morale de se conformer aux dispositions de (l'ordonnance) » et, si la personne reste en défaut à l'expiration du délai, « lui infliger une amende administrative » (ordonnance électricité, article 32 ; ordonnance gaz, article 24).

⁵ « Toute partie lésée a le droit de présenter une plainte contre une décision de Brugel, une consultation ou une proposition de décision en vue de son réexamen. »

⁶ Selon l'article 30novies, § 1^{er}, premier alinéa, in fine, le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes portant sur des droits civils, conformément à l'article 144 de la Constitution.

⁷ Paragraphe 14 de l'avis du Conseil d'État sur l'article 60 du projet d'ordonnance modificative du 20 juillet 2011.

1.2 Désignation d'experts

L'ordonnance électricité prévoit que le Service «*ordonne toute mesure d'instruction et d'enquête qu'il juge utile.*»⁸

Le règlement d'ordre intérieur de BRUGEL prévoit que «*Le Service des litiges peut, à tout moment, procéder à la désignation d'un expert.*»⁹

Le Service s'est interrogé sur les modalités de la désignation de l'expert et sur la prise en charge des frais d'expertise. Il serait judicieux de prévoir en l'ordonnance une disposition encadrant cet aspect, à l'instar de ce qui était prévu pour la Chambre de recours.

Jusqu'à présent, le Service a dû faire intervenir des experts externes dans quelques cas précis: le service métrologique, pour contrebalancer l'expertise de SIBELGA, et des experts en techniques spéciales HVAC¹⁰ et réseau de chaleur pour instruire et appréhender des plaintes liées à des primes énergies. Le Service a désigné seul ces experts et les a, pour les seconds, rétribués. Ces modalités pourraient fort bien être contestées par l'une ou l'autre partie, rendant le travail de l'expert quelque peu caduc.



2 Enseignements à tirer des données factuelles

2.1 Données statistiques

Les données présentées ci-dessous sont issues de notre système informatique de gestion des plaintes. Une « photo » des données 2014 a été prise le 24 avril 2015 et transposée sous forme de tableaux ou graphiques.

Les informations statistiques fournies sont limitées aux capacités d'encodage de notre système informatique. Certaines plaintes complexes nécessitent des adaptations dans la procédure de traitement qu'il n'est pas toujours possible de prendre en compte lors de l'encodage.

L'analyse de ces données donne un bon aperçu de la qualité du suivi des différentes plaintes.

En 2014, BRUGEL a reçu 148 plaintes contre 114, 115 et 131, respectivement en 2013, 2012 et 2011. Ces chiffres portent sur l'ensemble des plaintes reçues, qu'elles soient traitées par le Service des litiges, instruites pour être présentées au Conseil d'administration ou renvoyées à d'autres autorités compétentes. Le nombre de plaintes peut être considéré comme stable.

Vu le nombre limité de plaintes, une centaine, il serait hasardeux de tirer trop rapidement des généralités, même si à travers ces différents constats, certaines pratiques peuvent être pointées, parfois hors du champ du régulateur.

2.2 Répartition des plaintes par catégorie

Lors de l'analyse préliminaire des plaintes, les agents classent les plaintes selon une classification européenne à deux niveaux, classification élaborée par le Council of European Energy Regulators (CEER):

1. Catégorie principale
2. Catégories secondaires

Une plainte doit toujours être classée dans une catégorie principale. Il est, par contre, possible qu'une même plainte ne puisse être rangée dans aucune catégorie secondaire, ou doive l'être dans plusieurs d'entre elles.

Le tableau des plaintes est présenté ci-dessous en fonction de leur catégorie **principale**.

Ce tableau montre que le plus grand nombre de plaintes reçues par BRUGEL, et pour lesquelles le Service des litiges est compétent, porte sur le comptage; ce qui était déjà le cas en 2011, 2012 et 2013. Une augmentation significative des plaintes se note toutefois sur les matières régionales et en particulier, les plaintes liées aux primes énergie.

⁸ Article 30novies, § 2, quatrième alinéa de l'ordonnance.

⁹ L'article 9bis, § 7 du règlement d'ordre intérieur.

¹⁰ Heating Ventilation Air Conditioning.

Tableau 1

Classification des plaintes reçues par BRUGEL selon leur objet

Objet	Détails	Nombre de plaintes reçues		
		2012	2013	2014
Comptage	Rectification des index	11	14	9
	Fonctionnement compteur	5	8	4
	Consommation sans contrat	4	2	13
	Inversion du compteur	4	2	3
	Relevé du compteur/estimation	4	6	9
	Déménagement/décès/changement de client / combined switch	2	5	5
	Changement de compteur	0	1	0
	Autres	11	12	10
Total		41	50	53
Compétences régionales	Primes URE	9	15	27
	Électricité verte/cogénération	4	6	1
	Client protégé	0	2	10
	Limiteur de puissance	3	8	5
	Refus de faire offre	2	0	2
	Autres	11	6	8
Total		29	37	53
Problèmes de facturation	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire	1	2	0
	Pas de facture ou avec retard	1	0	0
	Garantie	1	0	0
	Plan de paiement	1	0	0
	Autres	12	0	5
Total		16	2	5
Problèmes de paiement	Frais administratifs	0	1	0
	Plan de paiement	0	0	1
	Autres	0	2	0
Total		0	3	1
(Des)Activation	Activation après déménagement/move in	3	4	4
	Déconnexion par le gestionnaire de réseau suite à une difficulté de paiement ou fraude	3	0	1
	Procédure d'urgence	1	4	1
	Reconnexion après déconnexion	1	2	3
	Désactivation après non-paiement ou paiement tardif	0	1	1
	Autres	5	4	7
Total		12	15	17
Prix / tarif	Tarifs de distribution ou de transport	3	0	0
	Changement de prix/tarif	1	1	1
	Cotisation énergie, taxes, TVA	1	0	0
	Facture intermédiaire	0	0	1
	Autres	2	0	3
Total		7	1	5

Objet	Détails	Nombre de plaintes reçues		
		2012	2013	2014
Qualité de fourniture	Continuité de la fourniture	2	1	0
	Autres	3	0	0
Total		5	1	0
Raccordement au réseau	Délai/retard	2	2	0
	Refus de raccordement	0	0	2
	Tarif	0	0	1
	Autres	1	1	0
Total		3	3	3
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	1	0	2
	Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative	0	0	2
	Divers	0	0	4
Total		1	0	8
Service à la clientèle mauvais ou déficient	Autres	1	0	0
	Gestion électronique	0	0	1
Total		1	0	1
Switch fournisseur	Switch non désiré	1	1	0
	Autres	0	1	1
Pratiques commerciales déloyales	Conditions contractuelles	0	0	1
Total		115	114	148

Source: BRUGEL



2.3 Répartition des plaintes en fonction des sociétés incriminées

Le tableau suivant classe les plaintes en fonction de la partie incriminée. À noter que les plaintes introduites peuvent porter contre plusieurs intervenants à la fois.

Tableau 2

Classification des plaintes reçues par BRUGEL en fonction de la partie incriminée

	2011	2012	2013	2014
SIBELGA	89	73	64	69
ECS/ELECTRABEL	57	25	38	38
Bruxelles-Environnement (IBGE)	-	9	15	27
LAMPIRIS	12	12	14	27
Octa +				12
EDF LUMINUS	4	3	6	4
BRUGEL / Autorités régionales	7	5	5	0
ENI GAS & POWER (ex-NUON)	10	5	3	8
	-	4	2	
AUTRES (SYNDIC, ENTREPRENEURS...)	-	-	1	
ESSENT	1	2	0	3
STIB	-	1	-	
ENECO				1

Source: BRUGEL

D'une façon générale, vu le peu de plaintes reçues, il est peu opportun de tirer des enseignements statistiques sur ces données, mais plutôt de mettre les faits dans leur contexte.

SIBELGA est la société qui comptabilise le plus de plaintes à son encontre. Cela s'explique par deux facteurs :

- Les plaignants ne font pas toujours la différence entre les rôles de fournisseur et de gestionnaire de réseau. Ils nomment donc régulièrement SIBELGA.
- SIBELGA est la seule société à être en relation avec l'ensemble de la population bruxelloise.

On trouve ensuite le groupe ELECTRABEL/ECS comme société contre qui les consommateurs se plaignent. Cette société est aussi le principal fournisseur en gaz et en électricité en Région de Bruxelles-Capitale, alimentant les trois-quart des clients.

Le nombre de plaintes contre LAMPIRIS a augmenté avec ses parts de marché.

27 plaintes ont été introduites en 2014 concernant des dossiers de primes énergie traités par l'IBGE, contre 10-15 les années précédentes.

En 2014, aucune plainte n'a été dirigée contre BRUGEL ou les autorités régionales bruxelloises. Elles avaient trait au traitement des dossiers photovoltaïques ou de cogénération par le régulateur.

Pour les différents acteurs, le nombre est trop faible pour en tirer des conclusions.

2.4 Origine des plaintes

Tableau 3 Origine des plaintes

Origine des plaintes	Nombre 2012	2013	2014
Le plaignant ou son conseil	55	61	71
Médiateur fédéral	38	43	49
CPAS	9	8	10
Inforgazelec	10	5	16
DG Contrôle et médiation	2	0	0
Cabinet	2	0	0
CREG	0	0	2
Total	116	117	148

Source: BRUGEL

Environ la moitié des plaintes est déposée auprès du Service des litiges directement par les plaignants.

La seconde source la plus importante de plainte est le Service fédéral de Médiation pour l'Énergie (SME). Ce dernier transmet à BRUGEL les plaintes qui portent sur les compétences régionales, soit pour information pendant qu'une médiation

tente d'aboutir, soit pour avis lorsque le SME souhaite un éclaircissement sur les textes réglementaires dans une situation concrète visée ou de façon plus générale.

Certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

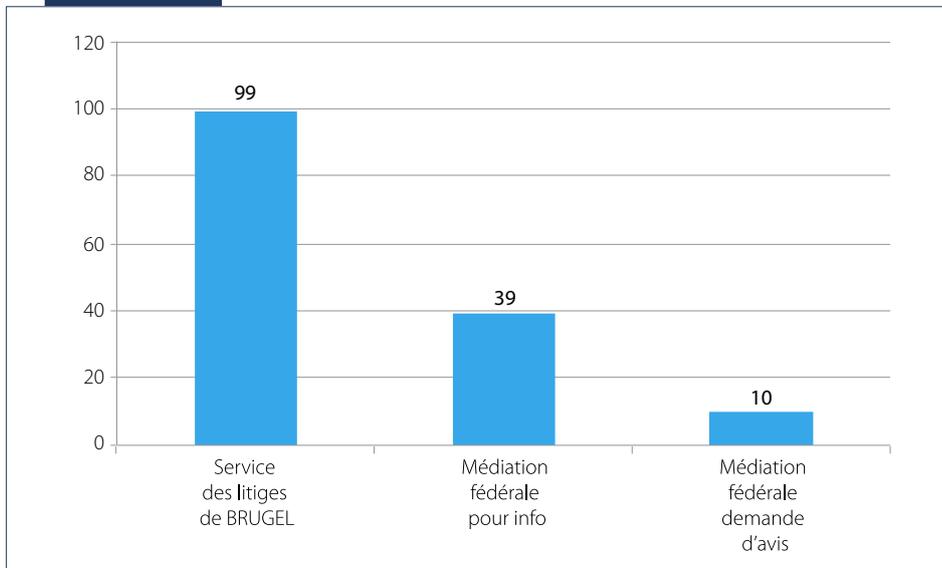
2.5 Répartition des plaintes en fonction du type de procédure

Lorsqu'une plainte est introduite auprès de BRUGEL, un premier tri est opéré pour diriger la plainte dans la bonne procédure. BRUGEL distingue les procédures suivantes :

1. Plaintes relevant a priori du Service des litiges;
2. Plaintes relevant de la compétence de BRUGEL, mais pas du Service des litiges;
3. Information du SME sur une plainte de compétence régionale faisant l'objet d'une médiation;
4. Demande du SME de bien vouloir remettre un avis dans le cadre d'une médiation ou d'intervenir après l'échec d'une médiation;
5. Plainte qui, après examen, s'avère plutôt être une demande d'information.

Figure 1

Répartition des plaintes en fonction du type de procédure



Source: BRUGEL

Lorsque le médiateur fédéral informe BRUGEL qu'une plainte fait l'objet d'une médiation, le Service des litiges n'intervient pas et laisse les parties s'accorder avec l'appui du médiateur. Si la médiation échoue, le plaignant / consommateur lésé peut

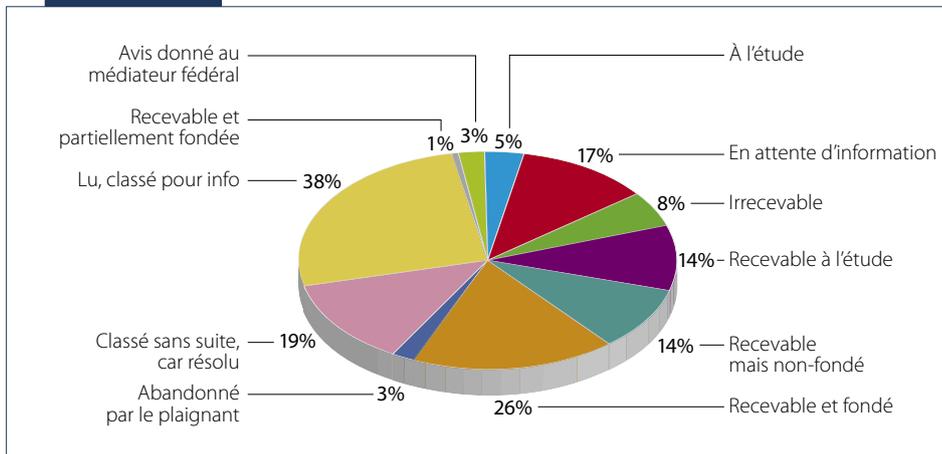
introduire une plainte auprès du Service qui, alors, prendra une décision contraignante. Dans ce cas de figure, les plaintes sont enregistrées dans la catégorie «Service des litiges de BRUGEL».

2.6 Statut des plaintes

Il est intéressant de constater que la grosse majorité des plaintes (soit 92 %) sont recevables, c'est-à-dire qu'elles entrent dans le champs de compétence de BRUGEL. Elles sont alors traitées, soit par le Service des litiges, soit présentées au Conseil d'administration de BRUGEL, ou, pour les plaintes qui font l'objet d'une médiation, simplement lue.

Même si le nombre de plainte irrecevable est réduit, la cause d'irrecevabilité est souvent l'absence de preuve de discussion préalable avec la partie incriminée ou porte sur des compétences relevant d'autres juridictions.

Parmi les plaintes recevables et traitées par BRUGEL, les décisions prises sont assez variées. Le Service des litiges ne prend, d'ailleurs, pas de décision dans tous les dossiers de plaintes introduits. Certaines plaintes sont simplement abandonnées par le plaignant ou classées sans suite si une solution satisfaisante pour le client a été proposée par la société incriminée.

Figure 2*Statut des plaintes 2014 au 23/04/2015*

Source: BRUGEL

2.7 Délais de traitement des plaintes

Le Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) de Brugel prévoit un traitement des plaintes en deux étapes principales :

- Vérifier que la plainte est recevable dans un délai de 21 jours ;
- Statuer sur la plainte dans un délai de 2 mois après sa saisine, délai qui peut être prolongé de 2 mois lorsque le Service demande des informations complémentaires. Une nouvelle prolongation de ce délai est possible moyennant l'accord du plaignant.

Pour rappel, la vérification de la recevabilité consiste à analyser si :

- La plainte a été déposée en bonne et due forme (c'est-à-dire que le plaignant a préalablement tenté de résoudre le problème avec la société incriminée et que l'ensemble des éléments est présent) ;
- La plainte porte bien sur les compétences de Brugel.

Tableau 4*Délais de traitement des plaintes*

Accusé de réception (5 jours)		Date recevabilité (21 jours)		Décision (60 – 120 ou 180 jours)	
Dans les délais	Hors délai	Dans les délais	Hors délai	Dans les délais	Hors délai
115	33	113	35	80	68
78 %	22 %	76 %	24 %	54 %	46 %

Source: BRUGEL

L'examen de la recevabilité des plaintes se fait dans le délai de rigueur, c'est-à-dire 21 jours, dans environ les trois-quart des cas. Le délai maximum enregistré pour l'examen de la recevabilité est de quelque 200 jours.

Ces valeurs doivent être restituées dans le contexte de la procédure. Dans la pratique, les plaintes introduites sont souvent incomplètes ou nécessitent une analyse complexe pour déterminer le niveau de compétence de Brugel. L'agent traitant est donc souvent dans l'obligation de demander des informations complémentaires avant de pouvoir se prononcer sur la recevabilité.

Il est également fréquent que le Service des litiges de Brugel doive attendre qu'un autre niveau de pouvoir se soit prononcé sur un aspect général de la plainte avant de pouvoir statuer sur la recevabilité de celle-ci.

Ces complications ne sont pas prises en compte lors de l'encodage des plaintes et faussent partiellement les délais.

Au 24 avril 2015, 126 plaintes (sur les 148 introduites) étaient clôturées. Les autres étaient encore en examen ou en attente d'informations complémentaires, des plaignants ou des parties incriminées.

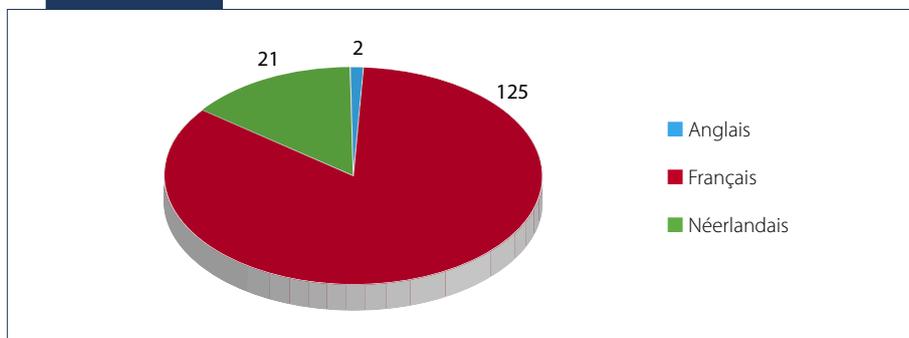
Le délai moyen entre la réception de ces plaintes clôturées et la décision du Service des litiges (soit 57 plaintes) était de 95 jours, si l'on ne tient pas compte des dossiers introduits pour information. 33 plaintes ont été traitées hors délais, 22 dans les délais.

Ces mauvais résultats trouvent essentiellement leur origine dans la difficulté du Service à traiter les plaintes liées au prime énergie. Toutes ces plaintes ont été traitées hors délai! Alors que les plaintes portant sur le métier principal de BRUGEL sont pour la plupart traitées dans les délais.

2.8 Répartition du nombre de plainte au cours de l'année

Figure 3

Nombre de plaintes au cours de l'année



Source: BRUGEL

Les plaintes sont déposées auprès du Service des litiges de manière relativement uniforme dans le temps, sans que cela ne pose de problème de traitement.

21 plaintes étaient introduites en néerlandais, contre 125 en français et 2 en anglais. On notera que certaines plaintes sont

comptabilisées dans les deux régimes linguistiques, car soit elles ne sont ni en français, ni en néerlandais, soit il n'est pas possible de les verser dans l'un ou l'autre régime linguistique.

2.9 Nombre d'auditions

La procédure de traitement des plaintes prévoit notamment que le Service organise des auditions si l'une des parties le demande. Lors des échanges des informations aux différentes parties, le Service invite systématiquement les parties à manifester explicitement leur intérêt à être auditionné.

Force est de constater que cette possibilité est peu demandée par les parties : en 2014, seules sept auditions ont été demandées et organisées. Il n'en demeure pas moins que celles-ci sont souvent utiles à la bonne compréhension des faits et du droit.



3 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements

3.1 Problématique des déménagements

Pour expliciter cette problématique et la décision prise par le Service, il est utile d'examiner les faits établis dans un dossier et leur analyse en trois phases. Ceux-ci sont détaillés ci-dessous :

Procédure MOZA : prise en charge des frais d'ouverture de compteur.

Préambule

La procédure MOZA (Move Out Zonder Afspraak) est une demande de fermeture de compteur introduite par un fournisseur d'énergie dont le client n'occupe plus les lieux. Elle est exécutée par le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA. L'objectif de cette procédure est de sceller le(s) compteur(s) à défaut de connaître l'identité du nouvel occupant des lieux.

Le Service des litiges (ci-après « Service ») a reçu un certain nombre de plaintes dont l'origine de la contestation portait sur un MOZA.

Description des faits rencontrés

Un plaignant conteste la fermeture de son compteur d'électricité et les frais d'ouverture qui en résultent au motif qu'il avait sollicité un contrat d'énergie auprès d'un fournisseur d'énergie le lendemain de son emménagement dans les lieux et qu'il disposait d'un contrat de fournitures d'électricité valide cinq jours avant le scellement de son compteur.

L'analyse approfondie de son dossier révèle que le fournisseur d'énergie de l'ancien occupant et du nouvel occupant était identique. L'ancien occupant a informé son fournisseur d'énergie qu'il déménageait et le nouvel occupant a, quant à lui, transmis le formulaire de reprise des énergies dûment complété au fournisseur précité.

Suite à la réception du courrier destiné au « nouvel occupant » de l'immeuble adressé par le fournisseur d'énergie, le plaignant s'est inscrit sur le site en ligne du fournisseur.

Entre-temps, le fournisseur d'énergie a introduit une demande de MOZA auprès de SIBELGA en vue de sceller le compteur à défaut de repreneur.

SIBELGA a dépêché un de ses techniciens sur place en vue d'identifier le nouvel occupant et de l'inviter à régulariser sa situation dans les plus brefs délais ou à défaut de sceller le compteur.

Lors de sa première visite, le technicien de SIBELGA a scellé le compteur au motif qu'il n'avait rencontré personne sur place. Cette information a formellement été contestée par le plaignant au motif qu'il était présent toute la journée dans son appartement.

Le Service a constaté que le rapport de visite du technicien était imprécis par rapport au compte-rendu communiqué par le Service des plaintes du gestionnaire du réseau de distribution.

Décision prise et motivation

Au regard de l'historique des faits, le Service a considéré que le fournisseur d'énergie ne pouvait être tenu responsable de la fermeture sans rendez-vous du compteur du plaignant étant entendu qu'aucun contrat d'énergie n'était valide au jour de la coupure.

Le Service a néanmoins recommandé au fournisseur d'énergie de rechercher plus longuement le nouvel occupant du bien et/ou le propriétaire du bien avant d'introduire une demande de MOZA auprès de SIBELGA.

À défaut de disposer d'un document technique attestant de l'absence du plaignant au jour de la coupure, le Service a invité SIBELGA à annuler les frais d'ouverture de compteur qui ont été facturés au plaignant par l'intermédiaire du fournisseur d'énergie.

Recommandation

Le Service rappelle que le document de reprise des énergies (DRE) de même que l'inscription en ligne sur le site du fournisseur d'énergie n'équivalent pas à un contrat d'énergie.

Le Service recommande à SIBELGA de sceller le(s) compteur(s) qu'après s'être bien assuré qu'il n'y avait pas de nouvel occupant sur place.

3.2 Fraude, bris de scellés de SIBELGA et consommation sans contrat

La problématique relative au bris de scellés et aux consommations sans contrat¹¹ est abordée dans le cas suivant:

Description des faits rencontrés

Invité par la plaignante à ouvrir son compteur de gaz à l'occasion de son entrée dans les lieux, SIBELGA refuse, car l'attestation de conformité de l'installation n'est pas complète. Un an et demi plus tard, une nouvelle demande d'ouverture est formulée. Cette fois, SIBELGA constate que ses scellés ont été brisés et que la plaignante consomme du gaz sans contrat. Elle explique que c'est son installateur qui a brisé les scellés. Quoiqu'il en soit, il y a consommation sans contrat, que SIBELGA facture au tarif «bris de scellés», conformément à l'article 150 du Règlement technique «Gaz».

La plaignante s'adresse le 4 juillet 2014 à la CREG pour contester le tarif de la consommation; la CREG transfère immédiatement le dossier à BRUGEL, autorité compétente en matière tarifaire en Région de Bruxelles-Capitale depuis le 1^{er} juillet 2014.

Décision prise et motivation

Le Service rappelle que le bris de scellés par d'autres que SIBELGA ou sans son accord est interdit (art. 150, § 2 du Règlement technique «Gaz»). Le Service constate que les frais administratifs, les frais liés aux prestations techniques et l'indemnité due pour le gaz prélevé en fraude, visés au § 3 du même article, dûment autorisés et publiés sur le site de SIBELGA, ont été correctement calculés. La plainte est donc déclarée non fondée.

3.3 Rectification des données de comptage

Description des faits rencontrés

Plusieurs plaintes ont été déposées auprès du Service ayant pour objet la contestation d'une facture suite à une rectification des données de comptage. La rectification portait sur plusieurs années de consommation étant donné que les factures précédentes étaient basées sur des estimations¹² trop basses. En effet, SIBELGA n'avait pas eu accès au compteur au cours de plusieurs années successives en vue d'effectuer le relevé de compteur annuel.

Le Service de Médiation de l'Énergie a sollicité l'avis du Service dans le cadre du traitement d'une plainte déposée par un client professionnel et ayant pour objet la contestation d'une facture suite à la rectification des données de comptage électricité. Ce dossier a révélé des manquements de la part de SIBELGA, notamment la non application d'un facteur de correction de 40 qui n'avait pas été repris dans les bases de données de SIBELGA au moment du placement du compteur.

¹¹ art. 194 du Règlement technique «électricité» - art. 150 du Règlement technique «gaz».

¹² En application de l'article 224 §§ 1 et 2 du règlement technique électricité et de l'article 181 §§ 1 et 2 du règlement technique gaz.

Enfin, dans un autre dossier, le plaignant était d'avis que la rectification des données de comptage ne pouvait porter que sur deux ans avant le dernier relevé périodique¹³. L'estimation trop basse de la consommation était principalement due à plusieurs manquements graves commis par SIBELGA. En effet, celui-ci n'avait pas encodé l'index 2003 tel qu'il lui avait été communiqué par le plaignant. Par la suite, les index de 2004, 2005 et 2006 avaient été mal retranscrits par SIBELGA. De plus, SIBELGA n'avait effectué aucune visite de contrôle au cours de la période pendant laquelle la consommation avait été estimée trop basse lui permettant de vérifier si le volume de consommation encodé correspondait à la consommation réelle.

Décisions prises et motivation

En ce qui concerne les dossiers de plainte dans lesquels la rectification portait sur plusieurs années de consommation (estimée trop basse), il a été jugé que le plaignant ne pouvait prétendre avoir été de bonne foi. Par conséquent, il a été décidé que le délai de prescription de cinq ans était d'application, tel que prévu par le Code civil¹⁴, pour la rectification des données de comptage, et non le délai de deux ans prévu au règlement technique en cas de bonne foi. En effet, SIBELGA avait envoyé chaque année un courrier ou une carte de relevé de compteur afin d'obtenir les index réels, mais aucune suite n'avait été donnée à la demande de SIBELGA.

De plus, dans le premier dossier, les factures envoyées par le fournisseur au cours de la période pendant laquelle la consommation avait été estimée trop basse, mentionnaient explicitement que les index étaient des index estimés. Dans le deuxième dossier, cette mention ne figurait pas sur les

factures, mais celles-ci mentionnaient de manière explicite que le plaignant pouvait contacter le service clientèle du fournisseur s'il estimait que les données de consommation n'étaient pas correctes. Dans les deux cas, le plaignant n'avait pris aucune initiative ni auprès de son fournisseur, ni auprès de SIBELGA.

En ce qui concerne le dossier de plainte pour lequel le Service de Médiation a sollicité l'avis de Service des litiges, celui-ci était d'avis que la plaignante ne pouvait prétendre avoir été de bonne foi et que, par conséquent, les données de comptage pouvaient être rectifiées sur une période de cinq ans. En effet, la plaignante pouvait difficilement soutenir qu'en tant que client professionnel, elle n'aurait pas remarqué que le volume de la consommation d'électricité facturée était 1/40 du volume réel. De plus, la plaignante n'a jamais réagi alors que d'une part elle avait reçu un remboursement d'un montant non négligeable et que d'autre part, ses acomptes avaient été revus très fortement à la baisse. La plaignante avait l'obligation de bien gérer ses affaires: elle aurait dû vérifier ses factures intermédiaires et effectuer un relevé d'index de son compteur, ce qui lui aurait permis de constater que ses acomptes n'auraient pas dû être revus à la baisse. Enfin, la plaignante n'a pas non plus transmis ses index à SIBELGA.

Enfin, dans le dossier où le plaignant était d'avis que la rectification des données de comptage ne pouvait porter que sur deux ans avant le dernier relevé périodique, il a été jugé que le plaignant avait été de bonne foi et que, par conséquent, le délai de deux ans était d'application. Il a été demandé à SIBELGA de remplacer deux index erronés et de rectifier les données de comptage sur une période de deux ans.

¹³ L'article 245 du règlement technique électricité et l'article 201 du règlement technique gaz sont rédigés comme suit:

"Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur."

¹⁴ Selon l'article 2277 du code, les intérêts des sommes prêtées, et généralement tout ce qui est payable par année, ou à des termes périodiques plus courts, se prescrivent par cinq ans.

3.4 Indemnisation

Différentes questions se sont posées quant à l'application concrète des dispositions qui règlent les indemnisations à charge de SIBELGA ou de fournisseurs.

3.4.1 Plainte concerne l'application de l'article 32quinquies

La première plainte concerne l'application de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité (interruption, non-conformité ou irrégularité de la fourniture d'électricité, due à la faute du gestionnaire de réseau de distribution).

Description des faits rencontrés.

Le plaignant demande le remboursement des frais de remplacement de son récepteur DVD-t, devenu hors d'usage à l'occasion d'une interruption non programmée de la fourniture d'électricité, plus précisément en raison de la surcharge au moment de la reprise de l'alimentation électrique.

SIBELGA estime qu'il s'agit d'une conséquence malheureuse de son intervention qu'il a, à son avis, réalisé correctement.

Décision prise et motivation

Le Service des litiges est d'avis que SIBELGA, par des mesures préalables des charges (particulièrement en période hivernale), aurait pu évaluer le risque de surcharge et prendre les précautions voulues. Sans procéder lui-même à une quelconque évaluation, le Service déclare que le plaignant est donc fondé à réclamer l'indemnité prévue à l'article 32quinquies, ainsi que la franchise de 30€ sur base des dispositions du droit civil en matière de responsabilité civile.

3.5 Plaintes relatives aux OSP

3.5.1 Problématique relative aux syndicats d'immeuble

Description des faits rencontrés

Un syndic d'immeuble souscrit un contrat d'énergie professionnel auprès d'un fournisseur d'énergie X au nom d'une association des copropriétaires (ci-après «ACP»).

3.4.2 Demandes d'information émanant du Service de Médiation de l'Énergie

La première demande porte sur la question de savoir s'il existe, dans le chef d'une victime, un recours contre un refus d'indemniser de la part d'un fournisseur ou d'un gestionnaire de réseau de distribution. Il n'existe pas de recours spécifique.

Par contre, la victime peut :

- s'adresser à BRUGEL qui, par son Conseil d'Administration, peut « enjoindre à toute personne physique ou morale de se conformer aux dispositions de l'ordonnance dans le délai qu'elle détermine » (...) et, « si cette personne reste en défaut à l'expiration du délai, BRUGEL peut lui infliger une amende administrative », par jour de retard ;
- réclamer, par une action introduite devant une juridiction civile, un dédommagement intégral (régime de la responsabilité civile).

La deuxième demande porte sur la question de savoir si, lorsque la victime a subi un dommage visé par les deux ordonnances, électricité et gaz, elle peut prétendre obtenir les indemnités prévues par chacune des deux ordonnances. Dans la mesure où chacune des deux ordonnances prévoit spécifiquement une indemnisation, et qu'il n'existe aucune disposition interdisant le cumul, la réponse est positive. La raison d'être de la législation bruxelloise est que dans ce cas de figure, le dommage est plus important s'il se fait sentir pour deux énergies plutôt que pour une seule.

À la suite de plusieurs factures impayées, le fournisseur énergie X décide de lancer une procédure de « DROP » à l'encontre de sa cliente. Cette procédure est une demande de fermeture de compteur introduite par un fournisseur d'énergie dont le client professionnel est resté en défaut de paiement après avoir été mis en demeure.

L'un des occupants de l'immeuble, ayant pris connaissance d'un des courriers de menace de coupure par le fournisseur d'énergie X, dépose une plainte « en urgence » auprès du Service des litiges au motif que les compteurs menacés par la coupure alimentent la chaudière qui dessert sa résidence principale et que le syndic d'immeuble avait payé toutes les factures d'énergie.

Décision prise et motivation

Le Service a rappelé au fournisseur d'énergie X qu'en vertu de l'article 25sexies §4 de l'Ordonnance Électricité et de l'article 20quater §2 de l'Ordonnance Gaz, « aucune coupure d'électricité et de gaz sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du Juge de Paix. »

Les fournisseurs d'énergie sont tenus de respecter les obligations de service public relatives à la protection du client résidentiel telles que prévues par les articles 25quater et 25sexies de l'ordonnance électricité et les articles 20ter et 20quater de l'ordonnance gaz (coupure du compteur, placement de limiteur de puissance, etc...).

Le Service a constaté que le fond du problème soulevé résidait dans la nature du contrat d'énergie souscrit par le syndic d'immeuble au nom de l'ACP.

Le fournisseur d'énergie soutenait que le contrat de fourniture d'électricité et de gaz souscrit par le syndic d'immeuble de l'ACP était un contrat professionnel et que de facto, les mesures de protection des ordonnances bruxelloises n'étaient pas d'application.

Or, en vertu de l'article 2, 28° de l'ordonnance électricité, le contrat de fourniture conclu par le syndic d'immeuble ne peut être qualifié de contrat professionnel car un client professionnel est un client final qui utilise l'électricité ou le gaz fourni à son site de consommation pour un usage professionnel. L'électricité fournie ou le gaz livré en vertu du contrat de fourniture d'énergie conclu par un syndic d'immeuble résidentiel n'est pas pour l'usage professionnel de ce syndic.

Recommandation

Le Service recommande aux fournisseurs d'énergie d'être plus vigilants dans le traitement des demandes de contrats d'énergie émanant des syndics d'immeuble.

3.5.2 Scellement des compteurs sans l'autorisation du Juge de Paix

Description des faits

Un plaignant conteste la fermeture de son compteur électrique au motif que ce dernier desservait sa résidence principale.

L'analyse approfondie de son dossier révèle que le plaignant était un « home office » c'est-à-dire qu'il utilisait l'électricité tant à des fins privées que professionnelles.

Il exerçait son activité professionnelle au rez-de-chaussée de l'immeuble et avait dédié le premier étage à sa résidence principale. Il s'est avéré que le plaignant avait souscrit un contrat d'énergie professionnel auprès du fournisseur d'énergie Y.

En raison de plusieurs factures impayées malgré des rappels et mises en demeure, le fournisseur d'énergie a demandé au gestionnaire du réseau de distribution de sceller le compteur électrique du plaignant sans l'autorisation du Juge de Paix et en a avisé le plaignant.

Le plaignant et sa famille se sont retrouvés sans électricité pendant quelques jours.

Décision prise et motivation

Au regard de ce qui précède, le Service a considéré que le fournisseur d'énergie du plaignant ignorait la situation réelle de son client. Pour le fournisseur d'énergie, le plaignant était un client professionnel et a, dès lors, appliqué les règles en vigueur pour cette catégorie de consommateur.

En l'espèce, les mesures de protection des clients résidentiels prévues par l'ordonnance électricité et l'ordonnance gaz ne pouvaient trouver à s'appliquer immédiatement.

Recommandation

Le Service recommande au consommateur bruxellois «home-office» de souscrire un contrat d'énergie résidentiel s'il souhaite bénéficier des mesures de protection des clients résidentiels précités.

3.5.3 Perte du statut de client protégé

Description des faits

Un plaignant conteste la perte du statut de client protégé au motif qu'il était toujours redevable d'une dette vis-à-vis de son fournisseur d'énergie commerciale, au jour de la reprise des fournitures par ce dernier.

Décision prise et motivation

L'article 25septies, §6, 1^{er} alinéa de l'ordonnance électricité et l'article 20quiquies, §6, 1^{er} alinéa de l'ordonnance gaz disposent que «*dès qu'il [le ménage] a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au §4 desdites dispositions prend fin.*»

Lors du dépôt de sa plainte, le plaignant a communiqué au Service qu'il était toujours redevable d'un impayé auprès de son fournisseur en date du 30/08/2011, date à laquelle le gestionnaire du réseau de distribution a réceptionné le listing du fournisseur relatif aux clients protégés ayant apurés leur dette dans lequel figuraient les codes EAN du plaignant.

Le fournisseur d'énergie du plaignant a informé le Service que ses services avaient repris prématurément la fourniture d'électricité et de gaz du plaignant, car ce dernier n'avait pas encore apuré sa dette.

Le Service a constaté que le fournisseur d'énergie n'a pas respecté les dispositions des ordonnances électricité et gaz précitées.

Recommandation

Le Service recommande aux fournisseurs d'énergie commerciaux de ne reprendre leurs clients bénéficiant temporairement du statut de client protégé qu'après l'apurement complet de leurs dettes.

3.5.4 Non communication aux CPAS des placements de limiteurs de puissance.

Description des faits

Un CPAS a introduit une plainte formelle contre un fournisseur dont il ne recevait, malgré de nombreuses réclamations verbales et écrites, quasiment aucune information, ou des informations non fiables, quant à leurs clients en difficulté de paiement, résidant sur le territoire de la commune, chez qui ledit fournisseur en question avait fait mettre un limiteur de puissance.

Décision prise et motivation

La procédure de pose d'un limiteur, à l'initiative d'un fournisseur à l'égard d'un de ses clients restant en défaut de paiement après mise en demeure, est réglée par l'article 25sexies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Le lancement de cette procédure requiert, de la part du fournisseur, aux termes du § 5 de l'article précité, d'en avvertir le CPAS de la commune où se trouve le point de fourniture - à moins que son client ne refuse cette communication.

Avant d'examiner le fond de l'affaire, le Service des litiges a d'abord pris une décision quant à sa compétence. Ce Service a été créé pour recevoir les plaintes introduites principalement par les utilisateurs du réseau de distribution (de gaz et d'électricité), mais le libellé de l'article 30novies, § 2, al. 2 de l'ordonnance précitée est large : «*tout intéressé saisit le Service des litiges*». Le Service des litiges est donc compétent pour recevoir une plainte d'un CPAS.

Le Service a ensuite examiné sa compétence à l'égard de l'objet de la plainte : le non-respect d'une obligation de service public (une «OSP»), énoncée au début du présent paragraphe. Aux termes de l'article 30novies, § 1^{er}, 1^o «*Le Service des litiges statue sur les plaintes: 1^o concernant l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution;*», le Service est également compétent à l'égard du non-respect d'une OSP.

Par la suite, la plainte en question a permis au Conseil d'Administration de prendre connaissance des faits. Au

titre d'autorité habilitée par l'article 32 de l'ordonnance à enjoindre toute personne de se conformer aux dispositions de l'ordonnance, le Conseil d'Administration s'est adressé directement au fournisseur. Il lui a rappelé toute l'importance que revêt la communication des points de fourniture où un limiteur a été placé : cela permet au CPAS - sauf si le consommateur en difficulté a dès le départ refusé que son nom lui soit communiqué - d'agir au plus tôt auprès des clients en difficulté et de leur apporter un soutien administratif ou financier. Le législateur fédéral a doté les CPAS de fonds spéciaux importants destinés à cet effet. L'objectif est clairement d'éviter la spirale de l'endettement du client et, par effet collatéral, l'accroissement du passif de son fournisseur.

Tenu de fournir rapidement, puis de manière régulière, la liste des points de fourniture équipés de limiteurs de puissance, le fournisseur en question a répondu aux exigences de Brugel et continue à y satisfaire correctement aujourd'hui.

3.6 Les Primes « énergie »

Le Service des litiges est compétent pour gérer les plaintes relatives aux primes énergies accordées par l'IBGE.

Les demandeurs s'adressent au Service après avoir introduit un recours auprès de l'IBGE si ce demandeur n'obtient pas satisfaction.

3.6.1 Situation

L'année 2014 a vu une augmentation substantielle du nombre de plaintes contre l'IBGE (27 en 2014, contre 15 l'année précédente).

Cette arrivée importante de plaintes sur une matière qui n'est pas de la compétence du régulateur a fortement perturbé l'organisation du Service et l'a obligé à se pencher sur certains principes élémentaires du droit administratif.

L'analyse qui suit illustrera quelques-unes des situations rencontrées et des décisions rendues, sans être exhaustives, elles n'en sont pas moins représentatives.

Recommandation

Le Service recommande aux fournisseurs, pour autant que de besoin, de satisfaire sans délai à l'obligation d'information figurant à l'article 25sexies précité, portant sur les points de fourniture où ils ont demandé que soit placé un limiteur de puissance. Comme exposé à la fin du paragraphe précédent, les fournisseurs y ont autant intérêt que leurs clients en difficulté.

Quoique non présente dans la plainte exposée ici, l'obligation d'information des CPAS par les fournisseurs au sujet de leur demande, au juge de paix, de résilier les contrats de fourniture de leurs clients endettés et non protégés, répond aux mêmes besoins et doit par conséquent être également respectée (v. l'ordonnance « électricité » du 19 juillet 2001, précitée, article 25octies, § 3, et l'ordonnance « gaz » du 1^{er} avril 2004, art. 20sexies, § 3).

3.6.2 Droits et obligations de l'IBGE:

3.6.2.1 Obligations de l'IBGE en matière de délais de réponse aux demandes de primes

L'analyse du contenu de certaines plaintes révélait des délais d'analyse de dossier par l'IBGE anormalement longs.

Les règles s'imposant à l'administration publique pour prendre une décision sont résumées comme suit par la doctrine :

« Délai raisonnable » (principe du -)

Principe général de droit, parfois attaché aux principes de bonne administration mais le plus souvent élevé au rang de principe autonome imposant à l'administration de prendre sa décision dans un délai raisonnable même lorsqu'aucun texte ne lui impose un délai pour ce faire.

Il est de valeur législative, mais non d'ordre public.»

Bien entendu, ce principe n'est pas applicable lorsqu'une disposition législative ou réglementaire assorti expressément la violation d'un délai d'une sanction, comme la reconnaissance

automatique de l'avantage demandé par l'administré ou la perte du pouvoir d'exercer un contrôle de tutelle.

En revanche, le Conseil d'État accepte d'appliquer le principe du délai raisonnable en cas de dépassement raisonnable d'un délai d'ordre imparti à l'administration.

Le principe de délai raisonnable s'applique lorsque l'acte à prendre est une décision favorable à l'administré : sanction disciplinaire ou administrative, mesure d'ordre, renvoi d'un étranger bénéficiant jusqu'alors d'un titre de séjour, annulation sur recours administratif d'une autorisation délivrée en premier degré.

Le dépassement du délai raisonnable a pour effet de rendre illégale la décision prise au-delà du délai raisonnable et d'empêcher que l'administration reprenne ultérieurement une nouvelle décision, puisque celle-ci serait par hypothèse prise dans un délai manifestement raisonnable (C.E. 19 juin 1968, n°13.030, *Lombaert*; 24 avril 1974, n°16.383, *Ramboer*; 12 juin 2011, n°96.363, X).

En revanche, bien que le Conseil d'État lui ait parfois donné une portée plus générale, le principe du délai raisonnable n'est, à notre sens, pas applicable lorsque l'administration doit reconnaître un avantage, comme délivrer un permis d'urbanisme. Sauf prévision d'un texte, le dépassement du délai raisonnable, n'emporte ni illégalité ipso facto de l'acte pris après expiration du délai, ni délivrance de l'autorisation (...)

Le caractère raisonnable du délai doit s'apprécier concrètement en tenant compte de la complexité du dossier, de l'attitude de l'administration et de celle de l'administré (C.E., du 15 juin 2001, n°96.546, X,; 12 novembre 2002, n°112.461, *Lequi*) ou encore de la possibilité pour l'administration de disposer de tous les éléments de fait, renseignement et avis permettant de prendre sa décision en connaissance de cause».

En l'espèce, faut-il s'en tenir au principe du délai raisonnable, ou bien existe-t-il un texte plus précis pour contraindre l'IBGE à se prononcer dans un délai déterminé ?

Les « conditions générales » appliquées par l'IBGE trouvent leur fondement légal dans l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles Capital du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie (ci-après « l'arrêté »).

Ce même Arrêté fixe des délais dans lesquels l'IBGE doit rendre sa décision sur une demande de prime. On lit ainsi :

*« Chapitre V - Introduction et traitement des demandes
Art 8 § 1.*

§ 2 Pour toute demande introduite à l'Institut, celui-ci vérifie que les conditions d'octroi sont respectées. L'Institut rend sa décision sur la base des éléments contenus dans la demande dans les soixante jours de la réception de la demande (...). ».

L'Arrêté impose donc réglementairement à l'IBGE de se prononcer sur une demande de prime dans les 60 jours. Toute décision qui serait rendue au-delà est formellement illégale.

De même, à notre entente, les conditions générales de l'IBGE pour l'octroi des primes énergie sont illégales lorsqu'elles prévoient qu' « **En période d'activité normale, Bruxelles Environnement traitera votre demande dans les 60 jours.** » L'Arrêté ne subordonne pas le respect du délai de 60 jours à l'absence d'une surcharge de travail à l'IBGE. Les conditions générales violent l'Arrêté lorsqu'elles transforment son obligation en une obligation de moyens.

Toutefois, on peut s'interroger sur les conséquences d'une violation du délai de 60 jours fixé par l'Arrêté.

En effet, l'Arrêté ne prévoit aucune sanction pour l'IBGE en cas de dépassement de délais. On retombe donc dans l'hypothèse précitée où « *Sauf prévision d'un texte, le dépassement du délai raisonnable n'emporte ni illégalité ipso facto de l'acte pris après l'expiration du délai, ni délivrance de l'autorisation. (...).* ».

Le dépassement du délai de 60 jours ne serait donc pas sanctionné par une obligation qui pèserait sur l'IBGE d'attribuer la prime énergie.

Toutefois, contrairement à ce que soutiennent les conditions générales, le Service des litiges conteste le fait « *qu'aucune conséquence ne peut être tirée de l'éventuel dépassement de ces délais* ». ¹⁵

Cette affirmation est excessive. Certes, **le dépassement des délais n'empêche pas automatiquement le bénéfice de la prime pour l'administré**. Toutefois, le dépassement du délai fixé par l'Arrêté constitue la violation d'une obligation de résultat. Dès lors, le retard équivaut à une faute civile.

Sur cette base, les demandeurs de primes seraient fondés à demander la réparation du préjudice résultant de cette faute, soit le paiement d'**intérêts de retard** sur le montant de la prime, si la décision est rendue au-delà du délai de 60 jours.

Cette conclusion est confirmée par la doctrine qui rappelle que lorsque le dépassement du délai n'est assorti d'aucune sanction, « il s'agit alors d'un délai d'ordre » dont l'écoulement n'a pas pour effet de rendre incompétente l'autorité, mais entraîne uniquement une dette d'intérêts.

Mais, même dans le cadre d'un délai d'ordre, le pouvoir subsidiant ne peut retarder indéfiniment sa prise de décision si sa compétence est obligatoire. Il lui appartient, en effet, de statuer dans un délai raisonnable.

La sanction naturelle contre un dépassement de délai consiste donc à réclamer des intérêts de retard. En l'absence de décision durable, un recours peut être introduit par le demandeur de prime devant le Conseil d'État pour contraindre l'IBGE à prendre position.

3.6.2.2 Formalisme excessif dans le chef de l'IBGE

Le refus de l'IBGE d'avoir égard à d'autres pièces justificatives, aussi probantes que celles listées dans les conditions générales, peut être analysé comme une violation du principe général de bonne administration et du principe du

raisonnable, lesquels peuvent mener à une condamnation des pratiques caractérisée par un « formalisme excessif ».

On recense ainsi dans la jurisprudence du Conseil d'État :

- > CE.N°8495 du 16 mai 2012 *État belge c. X.* ;
- > C.E., n°213.850 du 15 juin 2011, *Comines-Warneton* ;
- > C.E. n°192.417 du 20 avril 2009, *Commune de Waime*.

Même si l'administration ne fait pas preuve d'un formalisme excessif, il est possible de soutenir que l'IBGE manque à son devoir de minutie et de sollicitude en omettant de signaler à l'administré que le document fourni ne satisfait pas aux conditions et en quoi il n'y satisfait pas.

3.6.2.3 Violation du devoir de minutie

Le devoir de minutie peut être rattaché au principe de bonne administration. « *Ce devoir impose à l'administration de veiller, avant d'arrêter une décision, à recueillir toutes les données utiles de l'espèce et de les examiner soigneusement, afin de pouvoir prendre une décision en pleine et connaissance de cause* » ¹⁶.

Le devoir de minutie imposait à l'IBGE de solliciter, à tout le moins, la communication de plans et documents complémentaires nécessaires pour déterminer clairement l'objet de la demande.

Le Service des litiges relève que l'article 8 de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 février 2012 « *relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie* » ¹⁷ fait obligation à l'IBGE de donner à tout demandeur de prime au moins une chance de compléter son dossier lorsque des documents supplémentaires sont nécessaires pour que l'IBGE se prononce utilement sur la demande de prime.

Le respect de l'article 8 contribue à organiser le devoir de minutie qui incombe à l'IBGE.

Si l'IBGE ne dispose pas d'informations suffisantes pour apprécier adéquatement et complètement la demande de prime, il lui revient de solliciter un complément d'informations.

¹⁵ Bruxelles environnement, conditions générales 2013, P.9.

¹⁶ P. GOFFAUX, Dictionnaire de droit administratif, Bruxelles, Bruylant, 2004 PP161 et 162, V° Minutie (devoir de-)(C.E., n°220622, 17 septembre 2012, *Brohez et Decha*; C.E., n°216987, 21 décembre 2011, *SCRL Ferme du Chêne aux Feaux*; C.E., n°200.411 du 3 février 2010, *Colgate Palmolive Belgium*; CE, n°38802, 20 février 1992, *Lavent*; C.E. n°58.238, 23 février 1996, *Hadda*; C.E. n°19.671, 31 mai 1979, *SA Intergan*).

¹⁷ MB, 21-02-2012, P11967.

3.6.2.4 L'identification d'une base légale inadéquate constitue une erreur de motivation quant aux motifs de droit

Dans le cadre d'une autre plainte, il est ressorti de l'analyse des documents et de l'audition des parties que les décisions de l'IBGE dans ce dossier étaient basées sur les critères valables pour les demandes de primes d'une autre année, à savoir 2013 et non pas les critères en vigueur lors de la demande de la prime en 2012.

Il est utile de rappeler que tout acte administratif à portée individuelle doit faire l'objet d'une motivation formelle, aux termes de la loi du 29 juillet 1998¹⁸. L'obligation de motivation est une « *formalité substantielle consistant en l'indication dans l'instrumentum d'un acte administratif des motifs de droit, c'est-à-dire les dispositions normatives dont l'auteur de l'acte fait application, et des motifs de fait, à savoir les circonstances de fait qui ont présidé à son adoption et qui constituent le fondement de cet acte* »¹⁹. L'obligation de motivation formelle requiert que soit expressément mentionné dans le corps même de l'acte les motifs qui ont présidé à son adoption, conformément au principe général de droit de motivation interne des actes administratifs.

Toutes les erreurs dans les motifs n'entraînent pas forcément l'irrégularité de l'acte vicié. Selon la jurisprudence du Conseil d'État, une simple erreur matérielle commise dans la motivation formelle d'un acte administratif, qui n'a pas affecté la bonne compréhension des motifs de l'acte par son destinataire et a été sans incidence sur l'appréciation portée par l'administration, ne vicie pas la légalité de cette décision. (C.E., 8 juin 1998, n°74.153, Leyskens).

Néanmoins, le Service des litiges a constaté que l'erreur de motivation qui entachait la décision attaquée n'était pas simplement une « erreur de plume » (*lapsus calami*) sans incidence, mais au contraire que cette erreur affecte la validité même de la décision et doit mener au retrait.

3.6.2.5 La référence à des critères d'éligibilité inapplicables rend la décision attaquée incompréhensible à son destinataire, en sorte que la décision doit être retirée

Il ressort des déclarations faites par les plaignants lors de l'audition en présence de l'IBGE que cette dernière considère que les critères d'éligibilité applicables aux demandes de primes 2012 («... *travaux et installations relatifs exclusivement à la réalisation du réseau de chaleur jusqu'à l'entrée des bâtiments desservis...*») sont analogues à celles applicables aux demandes de primes 2013 («... *travaux/installations relatifs exclusivement à la réalisation du réseau de chaleur jusqu'aux sous-stations des bâtiments desservis...* »).

La position de l'IBGE s'explique peut-être par le fait que les deux critères précités ont une même fonction - soit, délimiter l'extrémité finale des travaux de canalisation pouvant être pris en compte pour le calcul de la prime - et sont susceptibles de coïncider toutes les fois où la sous-station du bâtiment est située à hauteur de l'entrée du bâtiment.

Toutefois, « l'entrée des bâtiments » et les « sous-stations des bâtiments » peuvent également être localisées à des endroits distincts. Ces deux critères ne coïncident pas nécessairement, et, en conséquence, sont susceptibles d'aboutir à des résultats différents lors du calcul des primes.

Dès lors, la décision fait l'objet d'une légitime incompréhension de la part du demandeur lorsque le montant de la prime sollicitée est réduit par référence à un critère différent de celui qui aurait dû être appliqué.

Dès lors, pour ce motif la décision doit être retirée.

3.6.2.6 La référence à des critères d'éligibilité inapplicables vicie le fond même de la décision attaquée, laquelle doit être retirée

Il ressort de l'analyse faite par le Service des litiges que si l'IBGE avait appliqué les critères d'éligibilité adéquats, la décision attaquée aurait été différente.

¹⁸ M.B., 12-0*-1991, p19976.

¹⁹ O. GOFFAUX, Dictionnaire de droit administratif, Bruxelles, Bruylant, 2004 pp 162 et 169 (v° Motivation formelle des actes administratifs).

Comme mentionné précédemment, en reprenant la décision déjà évoquée, les notions d'«*entrée des bâtiments*» et de «*sous-stations des bâtiments*» ne coïncident pas.

Certes, ni le formulaire de demande de prime, ni les conditions générales ne définissent ce qu'est «*l'entrée des bâtiments*».

Toutefois, il est communément admis qu'en l'absence de définition spécifique, les termes légaux ou contractuels doivent être interprétés en fonction de leur sens commun.

Le dictionnaire Larousse définit le terme «*entrée*» comme le «*lieu, endroit, ouverture qui donne accès à quelque chose*». Un bâtiment d'habitation étant destiné à être occupé par des particuliers, la notion «*d'entrée du bâtiment*» vise nécessairement la porte principale de l'immeuble, et non pas la porte d'entrée de garage, celle des caves ou l'orifice technique du circuit primaire de chauffage.

En outre, si le formulaire de demande de prime et les conditions générales ne définissent pas textuellement le lieu où se situe «*l'entrée des bâtiments*», on constate que les conditions générales 2012 proposent plusieurs schémas destinés à identifier la notion de «*bâtiment*», et dont l'un d'entre eux est légendé «*Une «barre» avec plusieurs entrées*». L'examen de ce schéma permet de constater que les «*entrées*» visées sont les entrées principales, sises au niveau du rez-de-chaussée.

Le sens commun du mot «*entrée*» correspond donc au sens qui peut être déduit de la consultation des schémas incorporés aux conditions générales.

Dès lors, il faut comprendre que sont éligibles à l'octroi d'une prime, tous les travaux et installations relatifs à la réalisation de chaleur et se développant jusqu'au rez-de-chaussée des bâtiments concernés.

Selon cette interprétation, le «*réseau interne*» désigné comme coût inéligible doit être considéré comme le réseau constitué des conduites verticales qui s'élèvent à partir du rez-de-chaussée et qui alimentent les logements.

Parce qu'elle fait l'application d'un autre critère, la décision attaquée est entachée d'une erreur de droit, laquelle constitue une violation du principe général de la motivation interne des actes administratifs.

Dès lors, pour ce motif, l'acte attaqué doit être retiré.

3.6.2.7 Le retrait et la révision de la décision prise par le Service des litiges :

Le Service a retiré une de ses propres décisions défavorables au plaignant suite à l'envoi de nouvelles pièces rendant cette décision irrégulière.

Le Service s'est basé sur la théorie du retrait des actes administratifs²⁰ pour réexaminer la décision qu'il a prise à l'égard de la plainte mentionnée ci-avant.

« (...) Le Conseil d'État juge qu'un acte administratif individuel créateur de droits ne peut être retiré par son auteur que s'il est irrégulier et tant que le délai de recours en annulation est ouvert à son encontre (...) ou dans l'hypothèse où un recours en annulation a été introduit, pendant toute la durée de la procédure jusqu'au prononcé de l'arrêt (...) »²¹.

Dès lors, étant donné que la décision du Service est un acte administratif individuel créateur de droits, le Service peut l'annuler pour autant que celle-ci soit irrégulière et que le délai de recours en annulation ne soit pas dépassé au moment du dépôt du recours ou, dans le cas présent, de la demande de réexamen.

²⁰ « La question de savoir si l'autorité peut dissoudre un acte administratif individuel avec effet rétroactif lorsqu'il s'avère que cet acte est irrégulier n'est réglée par aucun texte écrit, ni aucun principe général de droit. C'est la jurisprudence elle-même qui y a trouvé une solution en élaborant une théorie du retrait des actes administratifs qui permet de concilier, tout à la fois, le principe de légalité (qui veut qu'un acte irrégulier ne puisse avoir provoqué d'effets en droit et qui commande en conséquence que sa solution s'opère ab initio) et le principe de sécurité juridique (qui n'implique que, passé un certain délai, l'intangibilité des actes créateurs de droits ne puisse plus être remise en cause dans le passé. » Cass., 3 octobre 1996, Pas 1997,1, p 911 et note JFL ; GOFFIAUX Dictionnaire élémentaire de droit administratif, op cit., V° Retrait, p.240 et s.

²¹ Cass., 3 octobre 1996, Pas 1997,1, p 911 et note JFL ; GOFFIAUX Dictionnaire élémentaire de droit administratif, op cit., V° Retrait, p.240 et s.

3.6.2.8 Discordance entre les informations reprises dans le formulaire administratif et celles reprises dans la facture de solde

L'IBGE a refusé d'octroyer « le bonus U vitrage $\leq 1,0 \text{ W/m}^2$ » à titre de complément de prime énergie B4-vitrage superisolant au plaignant car le vitrage utilisé et mentionné sur la facture de solde présentait un U de $1,1 \text{ W/m}^2\text{K}$.

Le « Service » a déclaré la plainte recevable et fondée.

Dans un dossier où l'entrepreneur a utilisé son propre formulaire, reprenant toutes les informations demandées par l'IBGE, le Service a considéré que l'IBGE, dans un tel cas, devait déclarer le dossier incomplet et devait, dès lors, faire parvenir un courrier au plaignant l'invitant à faire compléter le document ad hoc par son entrepreneur.

Le Service des litiges recommande au Département Primes Énergie d'adresser des demandes de compléments plus détaillées afin que le demandeur d'une prime énergie connaisse la raison pour laquelle son dossier a été déclaré « incomplet » par l'IBGE.

3.6.2.9 Demande de compléments d'information dans le chef de l'IBGE

L'IBGE a refusé d'octroyer 8 demandes de « primes énergie » au plaignant, gestionnaire de dossier auprès d'un CPAS au motif qu'il n'aurait pas reçu les compléments d'information sollicités dans le délai imparti.

L'analyse approfondie du dossier a révélé que les demandes de compléments n'ont pas été adressées directement au plaignant, mais au CPAS et ce, bien que le plaignant ait renseigné sa qualité de correspondant du CPAS dans les différents formulaires de demande de prime. Le dossier ne pouvait être refusé sous ce seul motif.

Au vu des éléments qui précèdent, le Service des litiges a déclaré la plainte recevable et fondée. Le Service a considéré que l'IBGE, ayant omis d'adresser personnellement les demandes de compléments au plaignant, devait lui accorder un nouveau délai de deux mois prenant cours à la date à laquelle les demandes de compléments ont été envoyées

par mail à l'intéressé, transmise à la suite de sa demande, afin que ce dernier lui transmette les pièces manquantes de son dossier.

Le Service des litiges recommande au Département Primes Énergie de veiller à adresser toute correspondance au gestionnaire du dossier (demandeur de prime ou mandataire).

3.6.2.10 Cas spécifique des demandeurs soumis à la loi sur les marchés publics :

La plainte concerne une demande de prime qui a été introduite après la publication de l'avis du 17 juin 2013 relatif à l'épuisement du budget des primes énergies. C'est la date du dépôt de la demande de prime et non celle de la demande ferme des travaux ou encore celle du début des « travaux », qui détermine le régime des conditions générales applicables.

Le dossier était, dès lors, soumis aux conditions générales primes énergie 2013, version du 8 juillet 2013 et non, la version du 29 avril 2013.

Le Département Primes Énergie a justifié ses avis défavorables en s'appuyant sur les conditions générales primes énergie 2013 (version du 8 juillet 2013) et plus particulièrement, sur le point 3 de celles-ci. Ces conditions générales sont le résultat du « programme d'exécution » tel qu'approuvé par le Gouvernement bruxellois et constituent, ainsi, le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finals pour l'utilisation rationnelle de l'électricité et du gaz.

Le point 3 desdites conditions générales mentionne les conditions à remplir pour qu'une demande de prime soit recevable auprès du Département Primes Énergie de l'IBGE :

« Les primes énergie 2013 sont valables pour les travaux/ installations dont la facture finale (de solde) est éditée entre le 1^{er} janvier 2013 et le 31 octobre 2013 (...). Avec preuve de paiement (extrait bancaire ou ticket de caisse pour les primes F - Electroménagers) antérieure au 2 juillet 2013, d'une facture ou d'un acompte des travaux concernés par la demande de prime. (...) »

Le Service des litiges a constaté que le plaignant n'avait pas respecté l'une des conditions énoncées au point 3 précité ;

Le demandeur n'avait pas transmis les preuves de paiement antérieures au 2 juillet 2013.

Le non-respect de cette condition ne pouvait, néanmoins, être préjudiciable au demandeur.

Étant donné que cette ASBL est subventionnée par une subvention publique et est, dès lors, soumise à la loi sur les marchés publics, il lui aurait été interdit par conséquent de verser un acompte avant le 2 juillet 2013, dans la mesure où les travaux n'avaient pas encore débuté.

En effet, dans un marché public, le paiement d'un acompte ne peut intervenir qu'en contrepartie d'une exécution partielle du marché ayant fait l'objet d'une réception et suivant les modalités prévues par les documents du marché conformément à la loi sur les marchés publics²².

L'ASBL ne pouvait se soustraire aux obligations des marchés publics auxquelles elle était soumise, quand bien même elle ignorait ses droits.

Le Service a constaté que les conditions générales et plus particulièrement le point 3 de celles-ci, contrevient à la loi sur les marchés publics. Il s'agit d'un conflit entre une norme de nature réglementaire et une norme de nature législative.

En vertu de la hiérarchie des normes, c'est la loi sur les marchés publics qui prime sur les conditions générales résultant de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 février 2012 relative à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie.

Par conséquent, l'IBGE ne pouvait pas imposer que le demandeur lui fournisse une preuve de paiement antérieur au 2 juillet 2013.

3.6.3 Analyse du contexte général

L'ensemble de ces plaintes doit être replacé dans son contexte. En 2013, suite à un succès important des primes « énergie » et faute de budget plus important, un nombre élevé de demandeurs de prime a reçu une réponse négative. Une telle situation ne s'est pas reproduite depuis. Force est de constater que l'IBGE a (dû) opéré(er) une analyse assez scrupuleuse des demandes, entraînant inévitablement un nombre élevé de contestations.

Il est bon de relativiser ce volume de plainte en comparant le nombre de demandes traitées par l'IBGE (plus de 16.500) et les recours introduits devant le Service des litiges de BRUGEL (moins de 30). Cependant, seuls les demandeurs opiniâtres, bien informés ou conseillés, introduisent un recours devant le Service et seulement quand le préjudice est substantiel. Il en résulte une certaine discrimination de fait entre les demandeurs instruits et ceux qui ont peu de connaissance de l'appareil administratif.

Par ailleurs, le Service des litiges et l'IBGE ont tenu plusieurs réunions constructives pour améliorer le traitement des recours et les suites qui y sont accordées. Sans arriver à un traitement parfaitement « client centric », on peut constater qu'un certain nombre de pratiques se sont améliorées, d'autant plus que les budgets 2015 ont été débloqués. Fin juin 2015, seules trois plaintes avaient été introduites, contre 27 en 2014.

²² Le nouveau Droit des marchés publics en Belgique. « De l'article à la pratique », pt 136, p.96.

4 Collaborations externes

4.1 Collaboration avec le Service de Médiation de l'Énergie (SME)

BRUGEL entretient de fréquents contacts avec le Service fédéral de Médiation de l'énergie.

Dans la mesure où il n'existe pas de service régional de médiation, toutes les plaintes peuvent être traitées par le Service fédéral de Médiation pour l'Énergie, si le consommateur opte pour une médiation. Si celle-ci échoue, ou que le plaignant demande une intervention contraignante, il pourra toujours s'adresser au Service des litiges de BRUGEL. Dans ce cas de figure, une décision contraignante sera prise après avoir recueilli les positions et arguments de différentes parties.

Le Service des litiges remettra aussi son avis au SME, lorsque ce dernier l'interpelle dans un cas particulier et souhaite un éclaircissement sur les textes réglementaires au regard de la situation concrète visée. De temps à autre, le SME souhaite recevoir un avis de portée plus général, les médiateurs s'adressent alors par écrit à BRUGEL et le conseil d'administration lui répondra sur un plan plus global.

Par ailleurs, les différentes autorités gérant des plaintes « énergie » se réunissent de temps à autre à l'initiative du

SME. Elles s'organisent également pour aiguiller les plaintes vers la bonne autorité.

Il est également constaté que dans des plaintes relatives à la consommation sans contrat et l'application du « tarif fraude », l'analyse qui en est faite par le SME est différente des décisions prises par le Service des litiges.

La position du SME consiste à dire que si SIBELGA ne prouve pas l'intention frauduleuse du consommateur, le gestionnaire de réseau ne peut appliquer le tarif fraude mais bien le tarif usuel.

Le Service des litiges a une lecture stricte de l'art 194 du Règlement technique électricité qui permet à SIBELGA de facturer les consommations au tarif fraude.

Par application stricte, le Service entend que SIBELGA doit respecter scrupuleusement les termes de la disposition précitée. En d'autres termes, si SIBELGA n'a pas procédé au scellement des compteurs alors que l'article le prévoit, il ne pourra prétendre à l'application du tarif fraude.

4.2 Collaboration avec la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Économie

En 2014, le Service des litiges a réceptionné plusieurs demandes d'information concernant les démarchages pratiqués par un fournisseur.

N'étant pas compétent en cette matière, le Service s'est chargé de les transmettre pour traitement à la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Économie.

Dans un dossier de plainte mixte, la Direction Contrôle et Médiation du SPF Économie a immédiatement demandé à SIBELGA son avis. Suite au maintien de la position de celui-ci et à l'échec de la médiation, elle a aussitôt transmis le dossier à BRUGEL, qui a pris une décision.

5 Conclusions

Le nombre de plaintes traitées par BRUGEL et plus particulièrement par le Service des litiges a certes légèrement augmenté en 2014, mais reste raisonnable : moins de 150 plaintes en un an. L'essentiel de l'augmentation est dû aux plaintes introduites contre les décisions liées à des primes « énergie ». À ce propos, le Service travaille sur des dossiers qui sortent singulièrement de sa compétence générale que sont les marchés de l'électricité et du gaz. Le Service plaide pour que l'on confie ces recours à une autre instance.

À travers les plaintes qui lui sont adressées, le Service des litiges peut constater les dysfonctionnements présents sur le marché. Les opérateurs professionnels (fournisseurs ou

gestionnaire des réseaux) ne respectent pas toujours leurs obligations, résultant de simples erreurs administratives, mais aussi de processus non conformes aux règles en vigueur. Il y a lieu de rester vigilant.

Par ailleurs, les consommateurs ne sont pas non plus toujours bien au courant de leurs droits, mais pas non plus de leurs devoirs. Bien des oublis ou erreurs ont lieu lors des déménagements. Une plus grande information permettrait de diminuer ces cas. Une meilleure connaissance de leurs droits permettrait aussi de mieux faire remonter les problèmes, ce qui concourrait à une amélioration du fonctionnement du marché.



Éditeurs responsables : M. Deprez - P. Misselyn - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation : The Crew - www.thecrewcommunication.com

Photos : thinkstock et shutterstock. L'utilisation des images de ce document est à usage éditorial uniquement.

Dit jaarverslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

brugel ●●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

BRUGEL

Avenue des Arts, 46 bte 14

1000 Bruxelles

info@brugel.be

www.brugel.be