



CAHIER THÉMATIQUE 02

RAPPORT ANNUEL 2023

Le service des Litiges



brugel ● ●

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| 1 Enseignements et perspectives | 4 |
| 2 Missions du Service | 5 |
| 3 Notre activité en chiffres | 6 |
| 3.1. Répartition des plaintes par catégorie | 6 |
| 3.2. Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause | 7 |
| 3.3. Origine des plaintes | 9 |
| 3.4. Statut des plaintes | 10 |
| 3.5. Délais de traitement des plaintes | 11 |
| 3.6. Décisions rendues | 12 |
| 3.7. Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique | 12 |
| 3.8. Plaintes urgentes | 12 |
| 4 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements | 13 |
| 4.1. Indemnisation d'un consommateur victime | 13 |
| 4.2. Consommation frauduleuse ou sans contrat | 13 |
| 4.3. Vérification des OSP des fournisseurs | 15 |
| 4.4. Déménagements problématiques | 16 |
| 4.5. Dysfonctionnements Atrias | 16 |
| 4.6. Estimation d'index par le GRD | 17 |
| 4.7. Plaintes directement traitées par BRUGEL | 17 |
| 4.8. Plaintes en réexamen | 18 |
| 4.9. Plaintes relatives au secteur de l'eau | 19 |

Base légale

L'article 30*novies* de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « ordonnance électricité ») a créé le service des Litiges (ci-après « *le Service* ») au sein de BRUGEL.

L'article 30*novies*, §2, dernier alinéa, de l'ordonnance électricité impose au Service de publier un rapport annuel qui mentionne notamment les dernières tendances de sa jurisprudence.

Le présent document répond à cette obligation.



Consultez le rapport annuel de BRUGEL en ligne

<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2024/fr/Rapport-annuel-2023.pdf>

Liste des figures

| | |
|---|----|
| Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2020 à 2023 | 6 |
| Figure 2 : Classification des plaintes « Eau » selon la catégorie principale en 2023 | 7 |
| Figure 3 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2023 | 7 |
| Figure 4 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2020 à 2023 | 8 |
| Figure 5 : Origine des plaintes - évolution de 2019 à 2023 | 9 |
| Figure 6 : Statut des plaintes de 2023 | 10 |
| Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2020 à 2023 | 11 |
| Figure 8 : Nombre de décisions rendues - évolution entre 2020 et 2023 | 12 |

Liste des tableaux

| | |
|---|----|
| Annexe 1 : Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2023 | 20 |
|---|----|



1

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Un examen rétrospectif de l'année 2023 au regard des chiffres reflétant l'activité du service des Litiges pourrait laisser croire que le consommateur bruxellois commençait à retrouver une certaine stabilité dans un marché de l'énergie aussi complexe. En effet, seules 9 plaintes furent déposées lors du mois de janvier 2023, laissant ainsi présager une diminution du contentieux de l'énergie. Cette stabilité semblait également être acquise pour le Service qui avait mobilisé les membres de l'équipe juridique de BRUGEL afin de résorber une partie importante de son arriéré. Les plaintes ont ainsi porté sur des pratiques déjà traitées, comme les manipulations de compteurs, les indemnisations ou encore certaines obligations de service public des fournisseurs.

Néanmoins, cette analyse semble être renversée au regard de l'évolution du nombre total de plaintes introduites sur l'ensemble de la période annuelle. Une augmentation de 343,16 % a été enregistrée par rapport à 2022. Cette augmentation a pu être constatée dans toutes les problématiques traitées par le Service, mais surtout concernant les litiges portant sur le comptage et les problèmes de facturation.

En ce qui concerne le secteur de l'énergie, pendant l'année 2023, le service des litiges a ainsi continué de traiter les plaintes relatives aux problèmes liés à la transition vers le MIG6, en particulier en ce qui concerne les thématiques des processus de déménagement, de changement de fournisseur et de facturation. Enfin, d'autres dysfonctionnements propres au système de la plateforme Atrias ont pu être identifiés. À titre d'exemple, l'interface semble causer des blocages lors de l'introduction de scénarii par les fournisseurs, menant dans certains cas exceptionnels à la fermeture des compteurs de l'URD. Les clients finals victimes de ces problèmes se sont

donc tournés vers le service de traitement de plaintes des acteurs concernés. Cependant, ces services n'ont souvent pas pu donner de suite satisfaisante à leur dossier en raison de l'augmentation brusque du nombre de plaintes leur ayant été envoyées. De nombreux URD se sont alors adressés au Service afin d'assurer le relais en l'absence de réaction de la partie concernée. Dans ce cadre, le Service a réalisé un travail de taille en s'appuyant, dans un premier temps, sur des voies juridiques permettant au client d'obtenir une solution immédiate. Ainsi, grâce à des centaines de mails envoyés par le Service au cours de l'année aux acteurs du marché, de nombreux problèmes ont pu être résolus rapidement sans avoir nécessité une prise de décision. Ce n'est que lorsqu'une solution immédiate conforme à l'ordonnance ne pouvait pas être trouvée que le Service ouvrait officiellement une plainte. Le Service s'attend à ce que le nombre de plaintes introduites croisse davantage en 2024, tenant compte de la persistance dans le temps d'une partie du dysfonctionnement informatique cité ci-dessus, de la complexification et la digitalisation du marché de l'énergie.

En ce qui concerne les problèmes spécifiques liés au MIG6, il est, à ce stade de l'analyse, très difficile d'identifier l'origine du dysfonctionnement et la responsabilité de l'un ou de l'autre acteur. En effet, le fournisseur étant le point de contact client, le client va souvent se plaindre auprès de ce dernier mais il est envisageable qu'il ne soit pas le responsable ou l'unique responsable du problème. Pour mieux comprendre ces situations, il est essentiel de distinguer trois cas de figure principaux concernant la responsabilité liée au MIG6.

Le premier cas concerne un blocage du système du GRD, où la responsabilité incombe à Sibelga. Par exemple, cela peut se produire si le client a conclu un nouveau contrat avec un

fournisseur, mais que ce dernier ne peut pas l'enregistrer correctement dans le registre d'accès en raison d'un point d'accès bloqué. Dans cette situation, Sibelga est responsable de l'indemnisation du client pour la période entre la date prévue du contrat et la date réelle de transmission des données de facturation. Si la plainte est adressée initialement au fournisseur, celui-ci la transmet à Sibelga, qui doit indemniser directement le client.

Le deuxième cas implique la responsabilité du fournisseur en raison d'un retard ou d'un oubli dans l'initiation du contrat. Par exemple, si le client a conclu un nouveau contrat avec un fournisseur, mais que ce dernier a tardé ou oublié d'initier le contrat, il n'y a pas de blocage du système GRD, et l'indemnisation est à la charge du fournisseur. Sibelga n'intervient pas dans ce processus.

Le troisième cas se produit lorsque le fournisseur a commis une mauvaise action qui entraîne un blocage du système GRD. Par exemple, si le fournisseur initie une action qui ne correspond pas à l'instruction demandée par le GRD, comme une mauvaise date de « move-in » ou une demande incorrecte de démarrage d'accès, cela peut provoquer un blocage du système. Dans ce scénario, les responsabilités sont partagées mais le fournisseur indemnise le client dans un premier temps. La responsabilité du GRD, comme celle de Sibelga, peut également être engagée, notamment en cas de traitement tardif d'un point bloqué. Sibelga indemnise ensuite le fournisseur pour sa part de responsabilité.

Ces distinctions permettent de clarifier les différentes responsabilités en jeu dans le cadre du MIG6, en montrant que chaque acteur est responsable des actions sous son contrôle.

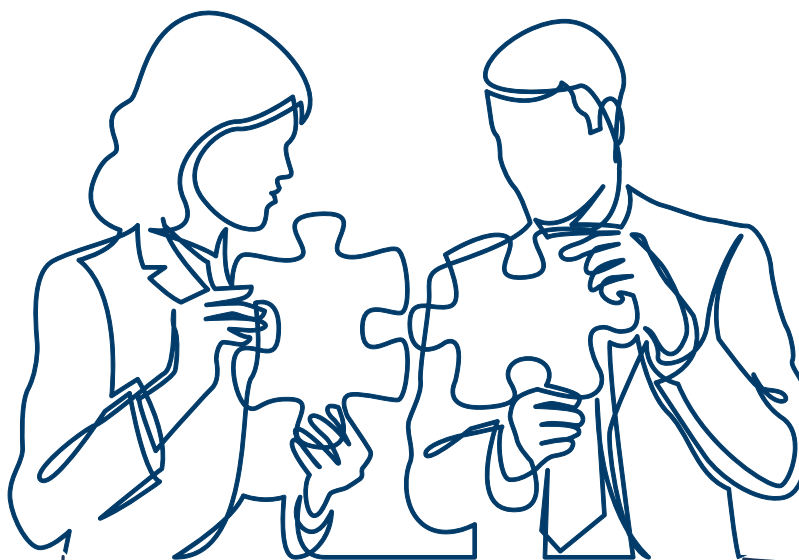
En ce qui concerne le secteur de l'eau, l'année 2023 est marquée par une augmentation considérable des plaintes introduites auprès du service des litiges. Tel que l'avait envisagé le service des litiges lors de la rédaction du rapport annuel 2022, le Service a acquis de la notoriété dans le secteur de l'eau dès lors qu'il a réceptionné 46 plaintes en 2023, contre 14 plaintes en 2022, soit une augmentation de 328,57 %. Cette augmentation est directement liée à la mention de l'existence, dans les décisions rendues par Vivaqua, du service des litiges, ainsi qu'à la publicité qui en a été faite par Brugel. Le service

des litiges observe qu'aucune plainte n'a été adressée à l'encontre d'Hydria et que les plaintes à l'encontre de Vivaqua aboutissent, dans la plupart des cas, à une clôture anticipée au motif que l'objet de la plainte a disparu, le plaignant ayant obtenu satisfaction auprès de l'opérateur. Comme il sera exposé dans l'analyse détaillée, (Partie IV. « *Notre activité en chiffres* »), la majorité des plaintes concerne des hypothèses de facturation erronée, retardée, absente ; des situations qui sont donc directement consécutives aux dysfonctionnements liés à l'implémentation du système SAP.

Au regard de ce qui précède et tenant compte des enjeux majeurs futurs dans les secteurs de l'énergie et de l'eau, le rôle du Service doit être renforcé et son bon fonctionnement garanti. Le service des Litiges semble jouer un rôle important dans la protection légale des Bruxellois et il doit être doté de moyens humains suffisants afin de pouvoir relever ce défi.

2 MISSIONS DU SERVICE

Retrouvez le détail de nos missions sur le site Internet dédié : <https://www.litigesenergie.brussels/>.



3

NOTRE ACTIVITÉ EN CHIFFRES

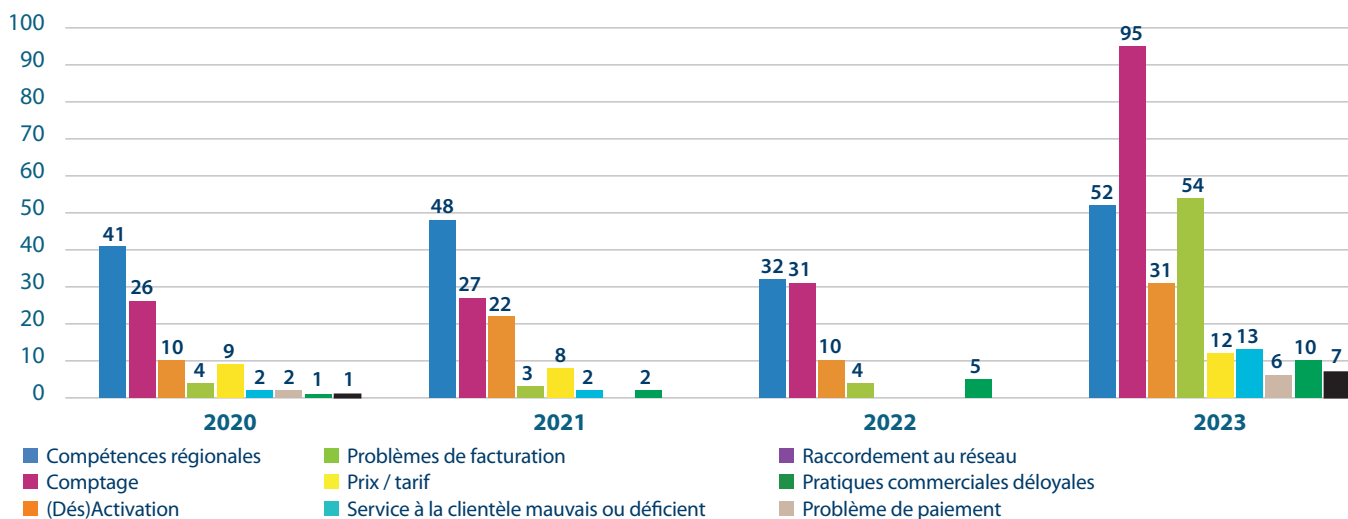
En 2023, BRUGEL a reçu 326 plaintes (280 concernant l'énergie et 46 concernant l'eau), contre 95 en 2022, 112 en 2021 et 95 en 2020. Ce nombre porte sur l'ensemble des plaintes reçues, qu'elles soient traitées par le service des Litiges, instruites par le conseil d'administration de BRUGEL ou renvoyées à d'autres autorités compétentes. Autrement dit, une augmentation de 343,16 % des plaintes a été enregistrée par rapport à 2022, un chiffre record dans le contentieux de l'énergie depuis la mise en place du service des Litiges.

3.1. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIE¹

La figure ci-contre illustre l'évolution des types de plaintes « Énergie » traitées sur les 4 dernières années.

Il est intéressant de remarquer que les plaintes relatives au comptage constituent désormais la catégorie principale de plaintes introduites auprès du service des Litiges. En analysant de plus près les dossiers ayant été traités par le Service, il semble qu'une partie importante de cette catégorie de litiges porte plus particulièrement sur les consommations hors contrat, la problématique des manipulations de compteur et la contestation d'index. Concernant cette dernière sous-catégorie, celle-ci semble vraisemblablement liée à transition vers le MIG6. En l'occurrence, Atrias fait automatiquement débiter le contrat de l'URD entrant au jour de départ de l'ancien occupant. En outre, les index d'entrée doivent correspondre aux index de départ de l'occupant sortant. Ainsi, si une consommation a été enregistrée sur le point

Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2020 à 2023



entre le départ de l'ancien occupant et l'emménagement du nouvel URD, ce dernier se verra facturer une consommation dont il n'est pas le responsable.

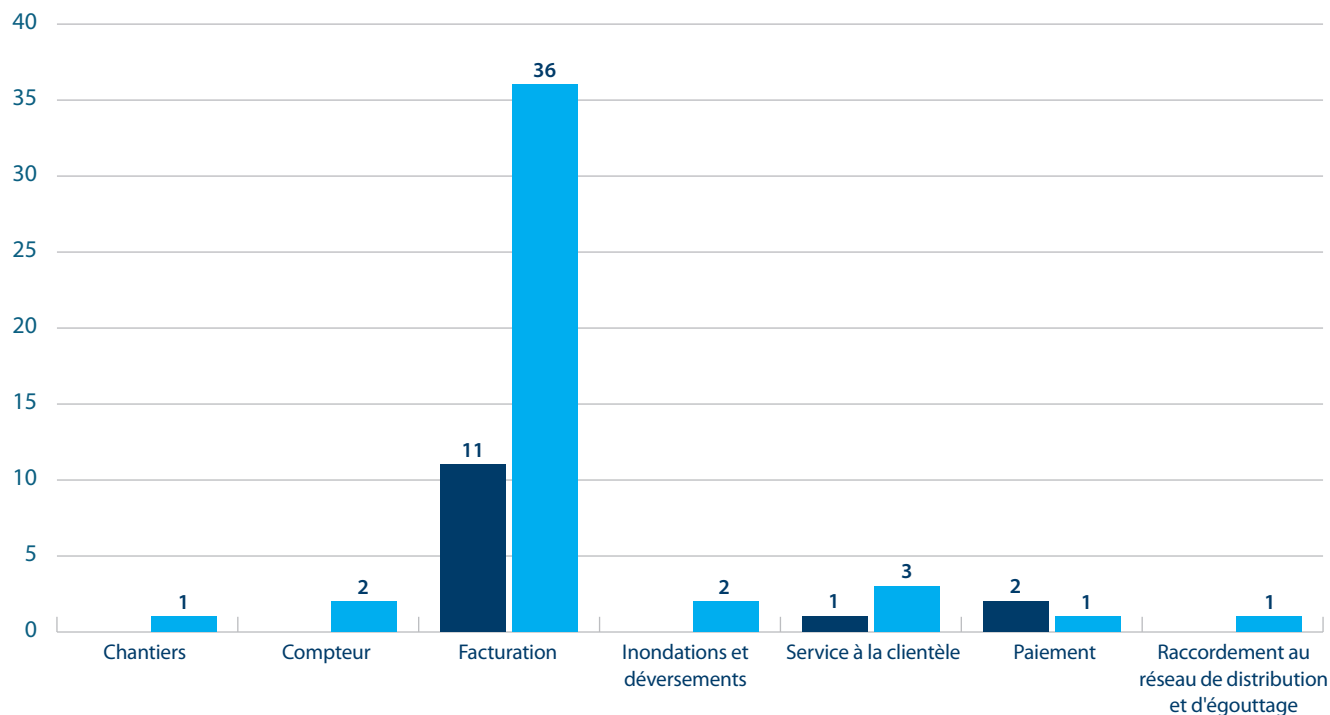
Le Service constate également que cette augmentation dans le nombre de plaintes est généralisée et concerne toutes les catégories de contentieux relevant de sa compétence. Notons toutefois qu'une plainte peut porter sur plusieurs contestations mais que le système informatique employé par le Service ne permet de retenir que la catégorie principale

du litige. Dès lors, aucune différenciation n'a pu être opérée à l'intérieur d'une même catégorie, en tenant compte des spécificités de chaque dossier lors de l'établissement des statistiques du présent rapport. À titre d'exemple, une plainte portant sur une manipulation de compteur relève de la catégorie « Comptage », mais soulève également des considérations relatives à la facturation faite par le gestionnaire de réseau de distribution. Ainsi, alors qu'un litige pourrait tomber dans plusieurs catégories de plainte, il y a lieu de se référer à l'objet principal de la contestation.

¹ Classification élaborée par le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER).

La figure ci-après illustre la classification des plaintes « Eau » selon la catégorie principale en 2023.

Figure 2 : Classification des plaintes « Eau » selon la catégorie principale en 2023

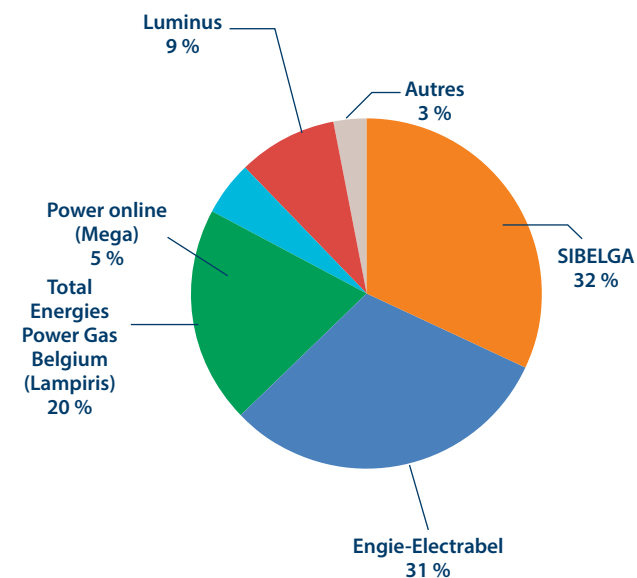


L'analyse thématique, prévue au chapitre 4.9 du présent rapport annuel, apportera une explication quant à la nature des plaintes « Eau » ayant été traitées par le service des Litiges au cours de l'année 2023.

3.2. RÉPARTITION DES PLAINTES EN FONCTION DES SOCIÉTÉS MISES EN CAUSE

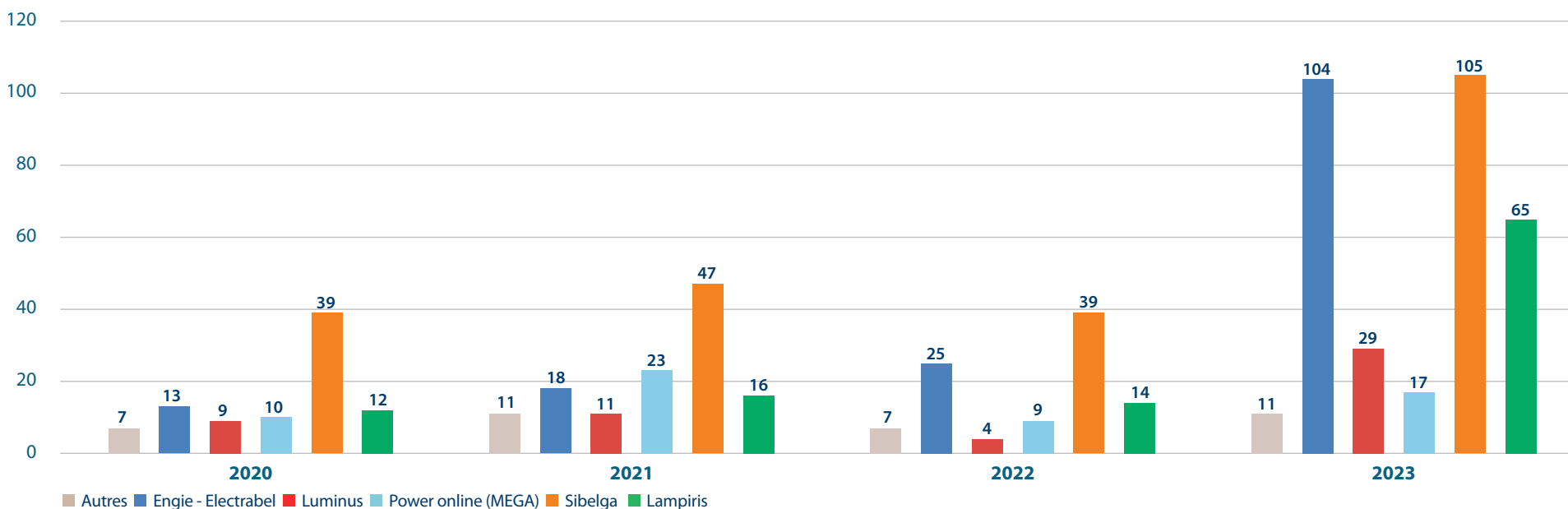
La figure 3 classe les plaintes de l'année 2023 en fonction de la partie incriminée, la figure 4 illustre l'évolution de ce classement sur 4 ans. Notons que les plaintes introduites peuvent concerner plusieurs intervenants à la fois².

Figure 3 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2023



² Par ailleurs, les plaintes reprises sont exclusivement celles qui concernent l'énergie. Pour l'eau, seule Vivaqua peut être mise en cause.

Figure 4 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2020 à 2023



Il ressort de l'analyse de ces chiffres que le nombre des plaintes introduites contre tous les acteurs a considérablement augmenté. Concernant les fournisseurs, cette répartition semble proportionnelle à la part de marché dont disposent ces derniers sur le territoire bruxellois. BRUGEL constate également que plus de 60 % des plaintes déposées auprès du Service lors de l'année 2023 avaient soit ENGIE soit Sibelga comme partie mise en cause. Le service des Litiges remarque également une augmentation très importante des plaintes introduites contre le fournisseur TotalEnergies.

Néanmoins, ce tableau à lui seul ne peut être utilisé comme un indicateur quant au respect par l'un ou l'autre acteur de ses obligations légales. Seules les décisions déclarées fondées ou partiellement fondées permettent au Service de tirer un enseignement sur les pratiques d'un acteur déterminé.

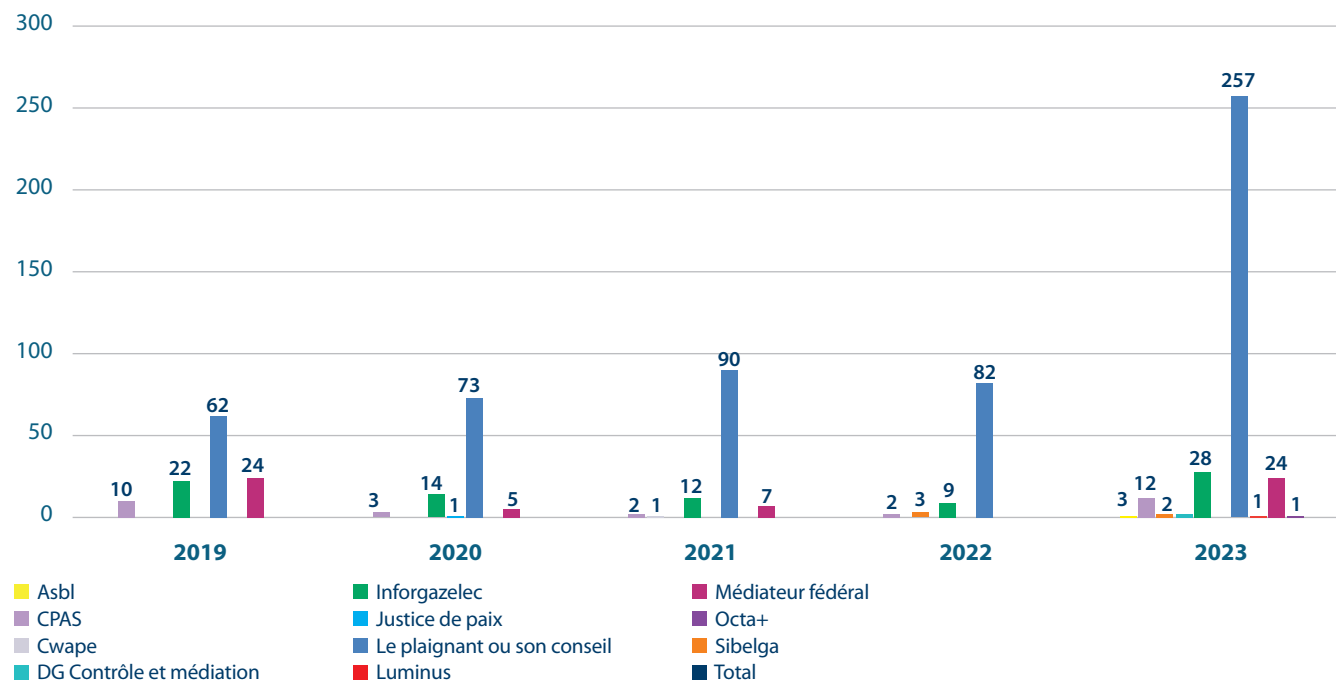
3.3. ORIGINE DES PLAINTES

La figure suivante illustre l'évolution de l'origine des plaintes entre 2019 et 2023. Notons que certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

On observe, de manière générale, que la grande majorité des plaintes ont été introduites par le plaignant avec l'aide éventuelle de son conseil. Ensuite, arrivent d'autres acteurs

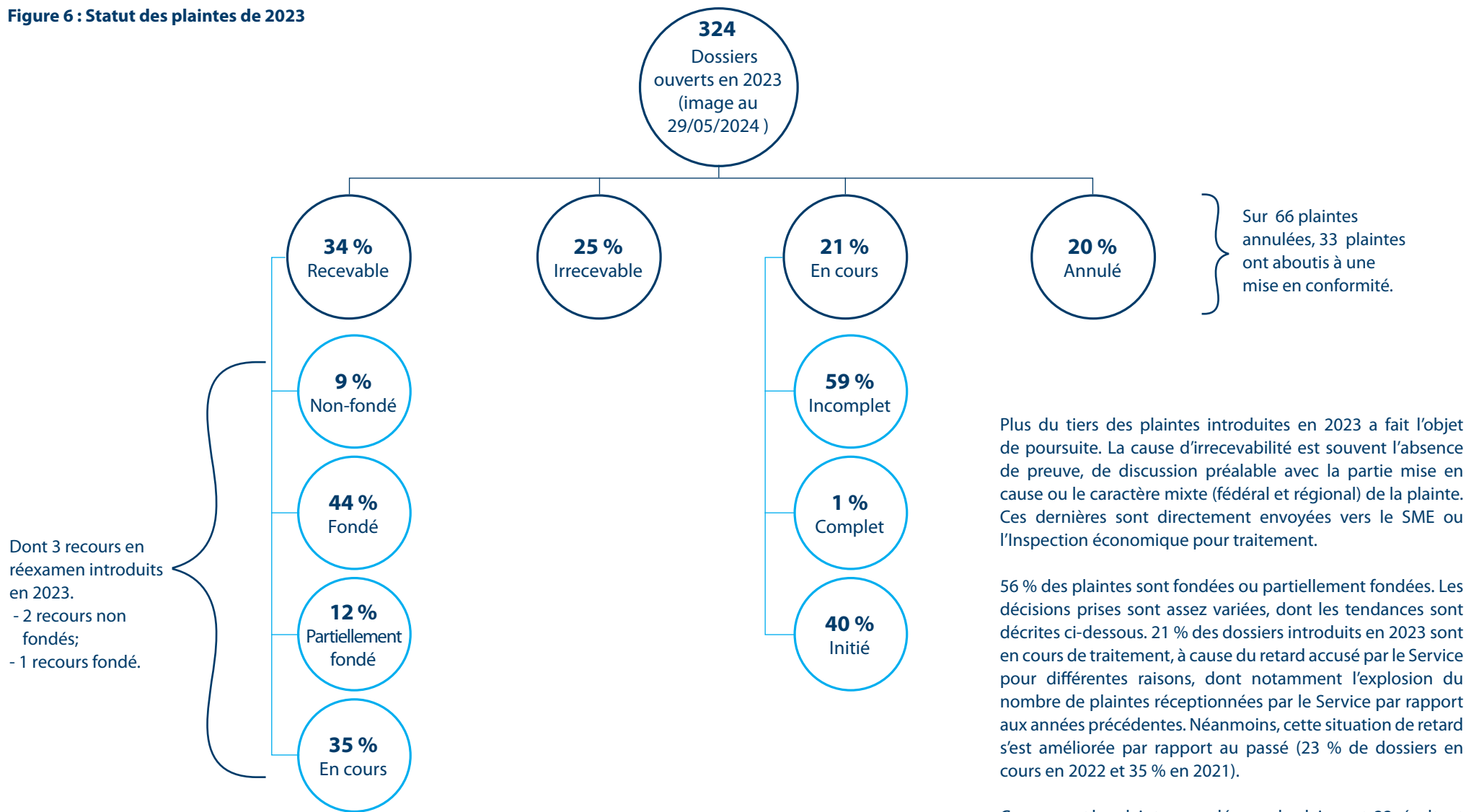
tels qu'Infor GazElec (IGE), les CPAS et le Médiateur fédéral. En effet, alors qu'en 2022 aucune plainte ne fut transférée par le Service de Médiation de l'Énergie (SME), pas moins de 24 furent transmises au service des Litiges en 2023. Ensuite, seules 2 plaintes furent déposées par les fournisseurs, l'une par Luminus et l'autre par Octa+.

Figure 5 : Origine des plaintes - évolution de 2019 à 2023



3.4. STATUT DES PLAINTES

Figure 6 : Statut des plaintes de 2023



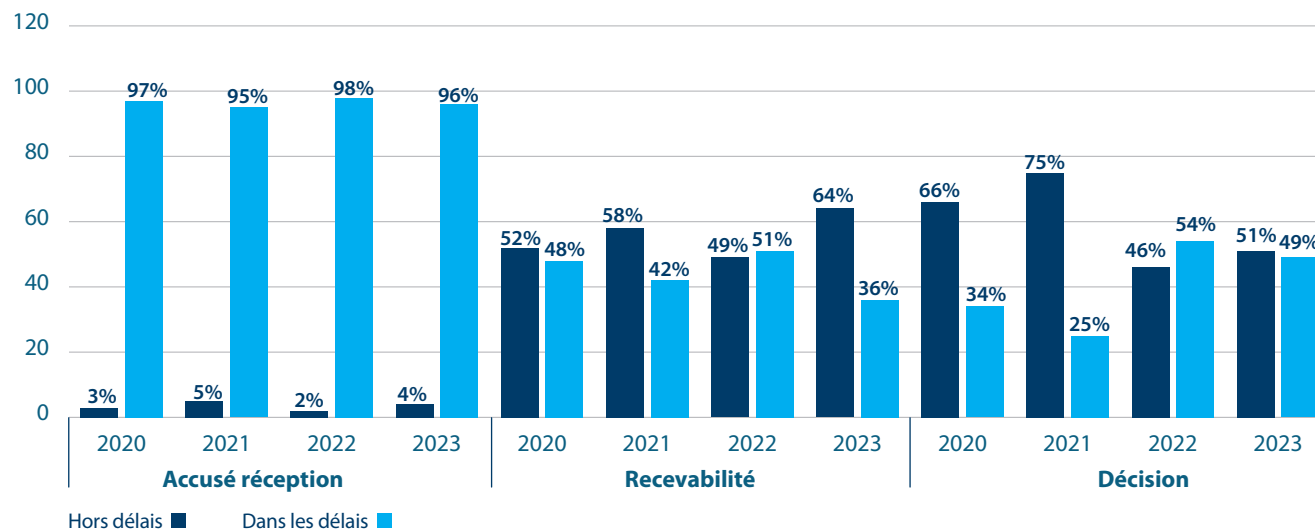
3.5. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le règlement d'ordre intérieur (ROI) du service des Litiges prévoit une procédure en deux étapes pour le traitement des plaintes : la recevabilité et le traitement de fond.

L'augmentation drastique du nombre de plaintes déposées auprès du service des Litiges lors de l'année 2023 a eu un impact direct sur son fonctionnement. Malgré les moyens mis en œuvre par BRUGEL pour faire face à cette situation sans précédent, le personnel du service des Litiges est resté le même que celui de 2022. Par conséquent, le Service a eu de la peine à respecter les délais mis en place par son règlement d'ordre intérieur en matière de traitement de plaintes. Ainsi, 49 % des décisions de fond furent rendues endéans les délais, contre 54 % en 2022.

Néanmoins, le Service continuera à mettre en place des mécanismes afin de raccourcir davantage les délais de traitement, et ce dans un souci maximal de protection des consommateurs et dans l'intérêt du bon fonctionnement du marché.

Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2020 à 2023



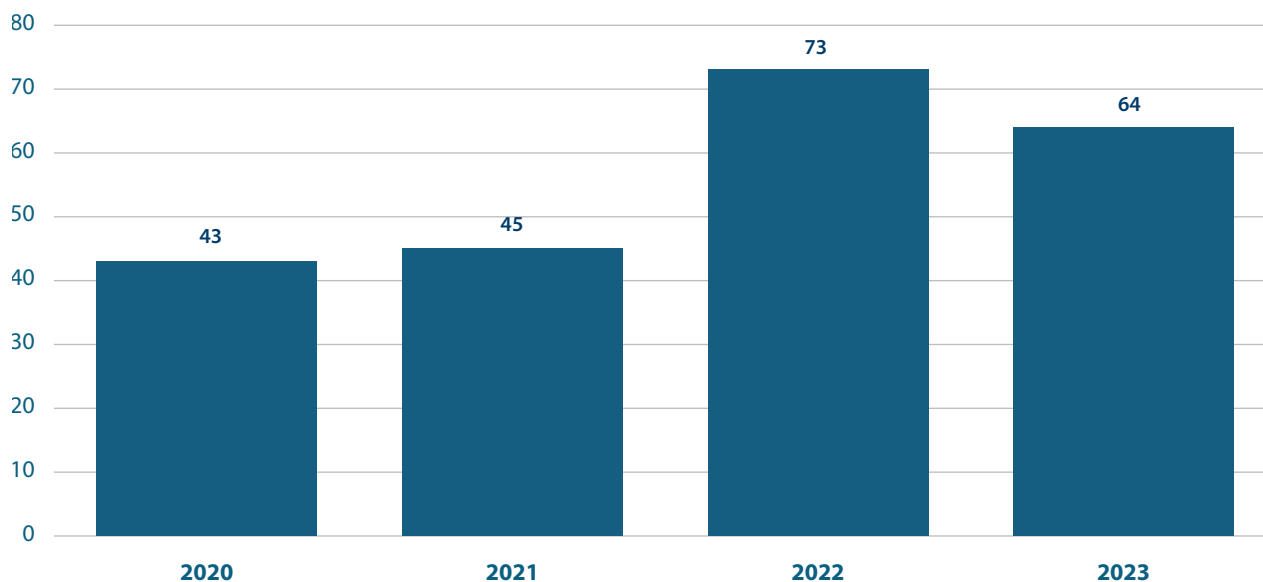
3.6. DÉCISIONS RENDUES

La figure ci-contre illustre l'évolution du nombre de décisions rendues entre 2020 et 2023.

Bien que moins de décisions aient été rendues en 2023 en comparaison avec 2022 (diminution de 11,4 %), la tendance reste à la hausse par rapport aux années précédentes et BRUGEL entend mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition afin d'augmenter le nombre de décisions rendues annuellement par le service des Litiges, notamment en renforçant le personnel du service des Litiges.

Parmi ces 64 décisions, une concernait un dossier introduit en 2019, 4 en 2021 et 8 en 2022.

Figure 8 : Nombre de décisions rendues - évolution entre 2020 et 2023



3.7. RÉPARTITION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGIME LINGUISTIQUE

La majorité des plaintes (86 %) sont introduites en français.

3.8. PLAINTES URGENTES

Au cours de l'année 2023, le service des Litiges a enregistré le dépôt de 12 plaintes urgentes. Rappelons qu'en cas d'urgence, et pour autant que le requérant fasse valoir un risque de préjudice grave et difficilement réparable, le Service peut prendre des mesures provisoires contraignantes. La plupart de ces plaintes dites « urgentes » concernent une demande de retrait d'un ILC³ afin d'éviter une fermeture imminente des points de consommation de l'URD. À cet égard, le Service rappelle à l'acteur concerné qu'« aucune coupure d'électricité 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 » (art. 25sexies, ordonnance du 19 juillet 2001).

Dans le secteur de l'eau, le service des Litiges n'a pas enregistré de plainte urgente. Cela se justifie par le fait que, depuis le 01 janvier 2022, l'interruption de la distribution d'eau à des fins domestiques est interdite en cas de défaut de paiement de factures par l'utilisateur. La seule possibilité d'agir pour l'opérateur consiste à procéder au recouvrement de sa créance devant les juridictions civiles. Il est à noter qu'un arrêté du 1er juin 2022 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixe des exceptions strictes à l'interdiction de coupure. Cependant, le service des Litiges ne pourrait pas intervenir dans ces situations limitatives dès lors qu'une disposition légale autorise la coupure.

3 « *Initiate Leave Request* », scénario MIG introduit par un fournisseur lors du départ de son client afin de finaliser le contrat de ce dernier sur le point et, à terme, mettre fin à la responsabilité du fournisseur sur celui-ci. Ce scénario peut avoir lieu avec ou sans document de reprise des énergies. Il peut mener à la reprise du point par un autre fournisseur/client ou à la fermeture de celui-ci.

4 ANALYSE DE LA JURISPRUDENCE INTERNE ET ENSEIGNEMENTS

4.1. INDEMNISATION D'UN CONSOMMATEUR VICTIME

Le consommateur peut déposer une plainte pour refus d'indemnisation auprès du Service dans 4 hypothèses :



Durant l'année 2023, 26 demandes d'indemnisation ont été introduites, soit une augmentation de 12,38 % par rapport à 2022 et 2021. Les plaintes déposées portent, entre autres, sur les problématiques suivantes :

- Interruption en énergie à la suite de la conclusion d'un contrat sur le mauvais code EAN alors que le bon code figurait dans le document de reprise d'énergie communiqué par l'utilisateur au fournisseur (R2023-291).
- Interruption en énergie à la suite d'une erreur de gestion du fournisseur. Les offres commerciales furent envoyées sur l'ancienne adresse électronique du plaignant, qu'il n'utilisait plus. La nouvelle adresse électronique figurait non seulement dans le document de reprise d'énergie mais avait également été communiquée par l'URD (R2023-038).
- Interruption en énergie à la suite d'un incident sur le câble à haute tension qui alimente le plaignant (R2023-109).
- Interruption en énergie à la suite de l'inscription par le fournisseur d'un numéro d'entreprise erroné lors de la conclusion du contrat. Après cessation d'activité de ce numéro d'entreprise, le fournisseur annule la demande d'ouverture sans en prévenir le plaignant (R2023-017).
- Interruption en énergie à la suite d'une intervention de maintenance par SIBELGA d'une cabine à haute tension (R2023-014).
- Interruption en énergie à la suite de la non-activation du contrat du plaignant. Son contrat n'ayant pas pu entrer en vigueur, ses compteurs sont fermés dans le cadre d'un ILC lancé par le fournisseur du client sortant (R2023-250).

4.2. CONSOMMATION FRAUDULEUSE OU SANS CONTRAT

Le régime des consommations frauduleuses et des consommations hors contrat prévu dans le règlement technique va faire l'objet d'une révision approfondie à la suite de l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022 modifiant l'ordonnance électricité du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale. Néanmoins, cette révision n'est pas encore finalisée et entrée en vigueur. De manière plus générale, un nouveau Règlement technique est en cours de préparation et sera adopté en 2024, ce qui aura un impact sur la jurisprudence du service des Litiges dans les matières couvertes par celui-ci.

4.2.1 Application des tarifs « majoré », « minoré » et « par défaut »

Plusieurs tarifs peuvent s'appliquer en cas de consommation facturée par le GRD : le tarif par défaut, le tarif majoré et le tarif minoré⁴.

Des règles spécifiques permettent de déterminer quel tarif doit en principe être appliqué à une situation déterminée en fonction de circonstances concrètes⁵. Dans les décisions rendues par le service des Litiges en 2023, celui-ci a eu l'occasion de rappeler à plusieurs reprises que le Règlement technique prévoit uniquement l'application du tarif majoré en cas de manipulation de compteur⁶.

4 Ces tarifs sont basés sur le « prix maximum » approuvé par le régulateur fédéral et correspondent à un pourcentage de ce prix maximum (respectivement, 165 %, 200 % et 100 ou 125 %). Pour une explication plus détaillée relative à ces tarifs, nous renvoyons à notre rapport annuel 2020 (<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2021/fr/Rapport-annuel-2020-service-litiges.pdf>).

5 Les différentes circonstances sont prévues à l'art 6, §2 du RT électricité et à l'art 9, §2, du RT gaz. Les tarifs applicables pour ces cas peuvent être consultés sur le site Internet de Sibelga : <https://www.Sibelga.be/fr/publications/tarifs>.

6 Voir, par exemple, R2022-002, R2022-034.

En cas de consommation hors contrat, un tarif par défaut est applicable ; néanmoins, le tarif minoré peut être appliqué dans certaines circonstances, notamment en cas d'erreur ou de dysfonctionnement du GRD⁷.

4.2.2 Cadre permettant la facturation et valeur probante des constats

En matière de consommation non mesurée à la suite d'une atteinte à l'intégrité d'un compteur, Sibelga ne peut facturer un utilisateur du réseau de distribution que si cette atteinte/manipulation est établie. L'établissement de l'atteinte/manipulation se fait, en principe, au moyen des constats de Sibelga, qui font foi jusqu'à preuve du contraire. Sibelga est tenu à la plus grande rigueur lors de la rédaction de ces constats, dès lors que ceux-ci entraînent des conséquences importantes pour les URD. Ces constats doivent être rédigés avec le plus grand soin et refléter l'état réel du compteur⁸.

Le Service a également considéré que les photos prises par les techniciens de SIBELGA devraient avoir pour objectif d'étayer les faits, de démontrer clairement les atteintes invoquées dans le constat et ne devraient pas être susceptibles de générer de doute auprès de l'URD concerné (R2021-088).

4.2.3 Méthode d'estimation de la consommation en cas de manipulation du compteur

Conformément à l'article 6, §1er, alinéa 3 du Règlement technique, SIBELGA doit procéder à une estimation des données de comptage sur la base de critères objectifs et

non discriminatoires. Il résulte de l'examen des plaintes que les méthodes d'estimation appliquées par Sibelga sont relativement variables en fonction des dossiers. Sibelga applique généralement soit la méthode du percentile 80, soit se base sur l'historique de consommation après la remise en état ou le remplacement du compteur manipulé pour estimer la consommation prélevée mais « non enregistrée ». Le service des Litiges a par exemple censuré l'utilisation du percentile 80 lorsque la période de référence démontrait une consommation plus faible, considérant en effet que des éléments permettaient d'écarter l'application du percentile 80⁹. Par ailleurs, en cas d'utilisation d'une période de référence après la remise en état du compteur, la période considérée doit obligatoirement être suffisamment longue et mixte. D'autres éléments peuvent également remettre en cause l'utilisation d'une période de référence après la remise en état du compteur. Par exemple, utiliser la consommation enregistrée pendant la période de confinement lié à la crise du Covid-19 devrait, a priori, être proscrit dès lors que cette période est caractérisée par une surconsommation d'énergie par les ménages¹⁰.

4.2.4 Limitation de la période de consommation « frauduleuse »

Le Service constate par le biais du traitement des plaintes que Sibelga remonte, lors de la facturation de la consommation frauduleuse, sur une période de plus de 5 ans. Sibelga conteste l'application de l'article 264, §2 du Règlement technique, considérant que cette disposition s'applique uniquement en cas de fraude commise par l'URD au moment de la communication de ses données.

Le service des Litiges estime que l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité est applicable, et que celui-ci prévoit en principe une rectification sur deux ans. Cet article prévoit également une faculté dans le chef de Sibelga de remonter sur cinq années pour rectifier la consommation incorrectement mesurée d'un URD¹¹. Par conséquent, Sibelga ne peut faire une application automatique de cette faculté et doit tenir compte des circonstances de chaque cas d'espèce pour déterminer s'il fait usage ou non de cette faculté.

Si, par exemple, le GRD a lui-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation hors contrat ou une consommation non mesurée à la suite d'une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage, ces éléments devraient être pris en compte par le GRD, qui ne devrait alors pas user de sa faculté de remonter sur 5 années et se limiter dès lors à 2 années de consommation¹².

4.2.5 Détection « tardive » de la consommation hors contrat ou de la manipulation du compteur

Dans plusieurs plaintes portant tant sur la consommation hors contrat que sur la manipulation du compteur, le Service a constaté que la consommation « frauduleuse » aurait pu être décelée plusieurs années plus tôt grâce aux relevés d'index physiques ou en analysant l'historique du point de consommation (évolution suspecte de la consommation)¹³.

En ce qui concerne la détection des manipulations du compteur, Sibelga se retranche sur le fait que les releveurs

7 Voir, par exemple, R2020-098.

8 Voir, par exemple, R2022-046 et R2023-015.

9 Voir, par exemple, R2022-020, R2022-034, R2023-015.

10 R2021-088.

11 Voir, par exemple, R2023-015.

12 Voir, par exemple, R2022-002.

13 Voir, par exemple, R2023-002.

« classiques » ne sont pas « formés » et/ou « qualifiés » pour déceler une manipulation sur l'instrument de comptage.

Le service des Litiges estime que Sibelga ne peut pas se retrancher derrière cet argument, notamment lorsque les consommations sont particulièrement faibles voire négatives, et qu'il devrait dans ce cas dépêcher un technicien spécialisé sur place, particulièrement si les anomalies sont importantes et visibles. Le GRD doit être attentif, faire preuve de diligence face aux consommations anormales et intervenir lorsqu'une suspicion de manipulation de compteur existe¹⁴. Il est précisé qu'un degré supérieur de diligence est attendu de la part de SIBELGA, en tant que professionnel disposant par ailleurs du monopole des activités de comptage¹⁵. L'inaction prolongée du GRD entraîne par ailleurs une violation de l'article 4 du RT.

4.2.6 Imputabilité de la fraude

La majorité des plaignants soulèvent le fait qu'ils ne sont pas responsables du bris de scellés de Sibelga ayant entraîné la consommation hors contrat ou du bris de scellés d'état ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur. Toutefois, le Service ne se prononce pas sur l'imputabilité de la fraude aux plaignants car il n'est pas compétent pour trancher sur une question relevant du pénal. Par ailleurs, le Règlement technique prévoit de toute façon la facturation de l'énergie consommée à l'occupant connu des lieux, qui est le bénéficiaire de l'énergie consommée¹⁶.

4.3. VÉRIFICATION DES OSP DES FOURNISSEURS

4.3.1 Refus de faire offre de contrat de fourniture d'énergie

Le fournisseur d'énergie est tenu de faire offre de contrat de fourniture à tout client qui le lui demande dans un délai de 10 jours ouvrables¹⁷. À cette occasion, il doit également communiquer les conditions générales de fourniture. Néanmoins, ce dernier a la possibilité de refuser de faire offre, par écrit, à son client ou à un ancien client qui n'a pas apuré entièrement sa dette tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu.

4.3.2 Erreur administrative ayant entraîné une coupure du point de fourniture du client

Conformément à l'article 32septies, § 1, 2 et 3, de l'ordonnance électricité, toute coupure réalisée en violation des dispositions de l'ordonnance ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation implique le paiement par le fournisseur d'une indemnité au client final¹⁸. Une telle erreur de gestion peut par exemple être l'introduction d'un scénario MIG erroné, l'inscription de données erronées lors de la conclusion du contrat¹⁹, le non-respect du délai de 10 jours pour faire offre, le non-respect de la procédure devant le juge de paix, une erreur dans le numéro EAN²⁰, etc.

Toutefois, les clients doivent introduire une demande d'indemnité dans les 60 jours de la survenance de la coupure

ou de la prise de connaissance par le client final de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur. Si le client n'introduit pas sa demande dans ce délai, le fournisseur n'indemniserait pas²¹.

De plus, la disposition prévoit également que les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur, sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

4.3.3 Coupure des énergies sans l'autorisation du Juge de paix

En Région de Bruxelles-Capitale, aucune coupure d'électricité et de gaz alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du Juge de paix, conformément aux ordonnances électricité et gaz. La protection doit être accordée lorsque la personne prouve, par toute voie de droit, que l'énergie a été consommée pour sa résidence principale ou pour une utilisation principalement domestique. **L'ordonnance ne conditionne pas l'octroi de la protection au fait que la personne soit effectivement domiciliée dans les lieux.** C'est la résidence qui permet de déterminer si l'article est applicable ou non. À cet égard, le Service a eu l'occasion de préciser que l'existence d'un contrat de fourniture sur le point, l'envoi de factures d'énergie à un URD (même en cas de défaut de paiement de sa part ou de paiement partiel), l'enregistrement d'une consommation, l'absence de motif permettant de considérer que l'URD a quitté le point sont des éléments permettant de prouver la résidence de l'URD, abstraction faite de la domiciliation de la personne. Par

¹⁴ Voir, par exemple, R2021-088.

¹⁵ Voir, par exemple, R2022-046.

¹⁶ Voir, par exemple, R2022-020, R2022-034.

¹⁷ Art. 25ter de l'ordonnance électricité et art. 20bis de l'ordonnance gaz ; R2023-009.

¹⁸ R2023-038.

¹⁹ R2023-017.

²⁰ R2021-028.

²¹ R2023-009.

ailleurs, l'absence d'inscription au registre national ne peut pas entraîner l'introduction d'un ILC auprès de Sibelga.

4.3.4 Non-respect de la procédure de placement d'un limiteur de puissance

En 2021, en Région de Bruxelles-Capitale, un fournisseur pouvait encore demander le placement d'un limiteur de puissance en respectant une procédure décrite à l'article 25sexies de l'ordonnance électricité²². En effet, il découlait de cet article qu'avant de pouvoir entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance, le fournisseur devait au préalable avoir accompli plusieurs démarches, à savoir, envoyer un rappel suivi d'une mise en demeure et proposer un plan d'apurement. Certaines plaintes ont révélé au Service que certains fournisseurs n'avaient pas ou incorrectement suivi la procédure avant de demander le placement du limiteur de puissance au gestionnaire du réseau de distribution²³. En cas de faute de la part du fournisseur, une indemnisation était prévue dans l'ordonnance²⁴. Notons toutefois qu'à la suite d'une réforme de l'ordonnance électricité en 2022, le système de limiteur de puissance a été supprimé.

4.4. DÉMÉNAGEMENTS PROBLÉMATIQUES

Au cours de l'année 2023, le service des Litiges a pu constater l'introduction d'une série de plaintes survenant lors de déménagements et ayant pour objet la contestation d'index de départ et/ou de date de début de contrat (nouveau contrat commençant automatiquement au moment et avec les index de sortie de l'occupant sortant).

Cette problématique est rencontrée lors de déménagements et de reprises de points selon la procédure par défaut²⁵. D'une part, la date d'entrée en vigueur du contrat est avancée de plusieurs mois, au moment donc où l'ancien occupant a quitté les lieux, de sorte que la date de commencement précède l'emménagement effectif du plaignant. D'autre part, les index de départ correspondent aux index communiqués par l'occupant précédant lors de sa sortie des lieux, en dépit de l'index réel éventuellement transmis par le plaignant. Par conséquent, en l'absence reprise de compteur par un autre utilisateur entre ces deux occupants, toute différence d'index est mise à charge du nouveau client figurant sur le point²⁶.

La question des déménagements problématiques intervient principalement dans les cas où le document de reprise d'énergie n'a pas été communiqué à Sibelga. À cet égard, le Service rappelle qu'en l'absence de relevé contradictoire, les index à prendre en compte sont ceux découlant des photographies des compteurs prises par le plaignant au moment de son entrée dans les lieux (art. 25decies, alinéa 2).

En outre, certains fournisseurs mettent en place, pour palier à la situation et aux contestations de leurs clients, un formulaire visant à rectifier les index d'emménagement. Or, celui-ci fait peser une charge déraisonnable sur l'URD cherchant de bonne foi à régulariser sa situation, en mettant par défaut une éventuelle différence de consommation à sa charge, à moins qu'il trouve une autre personne qui accepte d'en supporter les conséquences financières à sa place.

Concernant l'envoi d'une proposition de contrat avec une date de prise d'effet rétroactive, au mépris de la requête du plaignant, le Service estime que celle-ci ne peut être qualifiée de « raisonnable et non discriminatoire », et que,

manifestement, les conditions de contrat n'ont *a fortiori* pas été communiquées à l'avance (art. 25ter, §1^{er}).

4.5. DYSFONCTIONNEMENTS ATRIAS

Le Service a remarqué qu'un problème récurrent persiste concernant l'activation des contrats de fourniture d'énergie dans le système informatique d'Atrias, en particulier en ce qui concerne la gestion des demandes d'ouverture ou de fermeture pour un même point de fourniture. Le service des Litiges a identifié que la principale cause de ce problème réside dans le fait que le système informatique d'Atrias ne permet pas l'introduction de deux « modules » (demandes d'ouverture ou de fermeture) pour un même point de fourniture le même jour. En d'autres termes, lorsque la date de fermeture de compteur coïncide avec la date d'introduction d'un move-in, cela crée une anomalie dans le système informatique de Sibelga, empêchant au move-in d'aboutir.

Ce problème a pour conséquence que la transmission des informations au fournisseur est entravée, empêchant ainsi l'établissement rapide d'une facture finale précise. Cette situation a conduit à des retards significatifs dans l'émission de factures, avec plusieurs plaignants ne recevant pas de facture depuis plus d'un an. Ce problème de facturation est majoritairement l'objet des plaintes dites « Atrias » qui arrivent au service des Litiges.

À cet égard, le Service a rappelé que Sibelga, en tant que GRD, est responsable du registre d'accès au réseau. Le fait que la tenue du registre d'accès ne soit pas effectuée correctement peut empêcher les fournisseurs d'alimenter un URD en électricité et entraîner une violation de l'article 9bis de l'ordonnance électricité ainsi que des articles 4 et 157

²² Art. 25sexies, § 1, de l'ordonnance électricité.

²³

²⁴

²⁵ C'est-à-dire que cette situation peut être évitée lorsque le fournisseur, alors qu'il envoie sa demande de reprise de point au GRD, utilise une sous-procédure spécifique et joint à sa demande le document de reprise des énergies.

²⁶ R2022-070

du RT électricité²⁷. Aussi, selon l'article 9 de l'ordonnance, le gestionnaire de réseaux de distribution est tenu de mobiliser les ressources nécessaires pour accomplir ses obligations et missions. Ainsi, Sibelga ne peut pas échapper à sa responsabilité en se contentant de signaler que le MIG a été appliqué. Sibelga reste responsable des insuffisances d'Atrias et doit s'assurer que la gestion du système informatique par Atrias soit sans faille.

4.6. ESTIMATION D'INDEX PAR LE GRD

En 2023, Le Service s'est prononcé sur l'estimation d'index par Sibelga dans l'exercice de sa mission de comptage²⁸.

En vertu des articles 225, 241 et 249 du Règlement technique électricité, Sibelga a la faculté de ne pas tenir compte des données de consommation communiquées par l'URD s'il considère que celles-ci sont non fiables ou erronées. Dans ce cas, il doit les remplacer par des valeurs équitables, sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. Pour cela, le GRD procède à une estimation, par exemple sur la base de l'historique de consommation du client concerné.

Cependant, Sibelga doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que l'URD est en droit d'attendre de lui, notamment concernant ses obligations relatives à la détermination de la consommation d'un URD (art. 4 RT). Dès lors, lorsque Sibelga décide de ne pas retenir l'index transmis par l'URD en raison du fait que celui-ci semble incohérent par rapport à l'index précédent, il est attendu du GRD qu'il intervienne afin de vérifier l'information communiquée, d'autant plus si le plaignant a interpellé l'URD à ce sujet. En privilégiant une estimation d'index plutôt qu'une intervention visant à vérifier les données envoyées par le plaignant, Sibelga fait naître le risque d'une consommation fortement sous-estimée ou erronée.

²⁷ R2022-062.

²⁸ R2020-099.

²⁹ Article 20^{quater} de l'ordonnance gaz.

4.7. PLAINTES DIRECTEMENT TRAITÉES PAR BRUGEL

En 2023, BRUGEL a traité directement et conjointement 2 plaintes introduites par le Centre d'Appui Médiation de Dettes (CAMD). Ces plaintes (R2023-309 et R2023-333) avaient toutes deux pour objet le dépassement du plafond légal de 55 € en matière de frais de recouvrement à l'amiable des dettes d'énergie ouvertes avant septembre 2023.

À cet égard, BRUGEL indique que, depuis le 30 avril 2022, l'article 25^{sexies}, paragraphe 2 de l'ordonnance électricité, et son équivalent pour le gaz²⁹, disposent que :

« Conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur, aucune indemnité autre que les montants convenus dans le contrat ne peut être demandée au consommateur.

Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :

1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros par contrat de fourniture. Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation.
Pour l'application du présent point :

a) le plafond de 55 euros s'applique pendant la procédure de recouvrement amiable, dès l'envoi du premier rappel de paiement, et prend fin lors du paiement intégral de la dette ou lors de la saisine du juge de paix ;

b) on entend par « frais totaux de recouvrement et administratifs » les frais de rappel, de mise en demeure, d'intérêt contractuel de retard, de clause pénale ou d'un tiers qui exerce une activité de recouvrement amiable des dettes ;

2° le solde restant dû ;

Une fois que la procédure de résolution est intentée, aucun autre frais de rappel et de mise en demeure ne pourra être réclamé.»



Dans le cadre de cette plainte conjointe, BRUGEL s'est limité à réitérer son positionnement et la jurisprudence du service des Litiges.

Tout d'abord, BRUGEL souligne que la procédure de recouvrement amiable débute lors de l'envoi d'un rappel pour défaut de paiement et se clôture soit lors du paiement intégral des sommes dues, soit lors de la saisine du juge judiciaire.

Les frais de recouvrement ne peuvent excéder 7,5 € pour un rappel et 15 € pour la mise en demeure. Par ailleurs, les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder :

- **Avant le 30 avril 2022, la somme de 55 euros par procédure en cours.** Le plafond est unique si la procédure ne vise qu'une source d'énergie ou si elle vise gaz et électricité. Il y a deux plafonds, en revanche, là où le fournisseur lance deux procédures de recouvrement distinctes ;
- **Après le 30 avril 2022, la somme de 55 euros par contrat de fourniture.**

Les frais totaux de recouvrement englobent les frais de rappel, de mise en demeure, d'intérêt contractuel de retard, de clause pénale ou d'un tiers qui exerce une activité de recouvrement amiable des dettes.

Ce plafond légal s'impose, dans une procédure, aussi longtemps qu'une nouvelle procédure de recouvrement n'est pas lancée. Toutes les factures suivant ce rappel et pour lesquelles il y aurait également un défaut de paiement devront être rattachées à la procédure de recouvrement en cours. Si, à la suite du remboursement total de sa dette, le client est à nouveau en défaut de paiement pour une facture ultérieure, une nouvelle procédure de recouvrement peut être lancée

et permet donc la réclamation de frais de recouvrement, toujours en respectant le plafond de 55 EUR par contrat de fourniture.

4.8. PLAINTES EN RÉEXAMEN

Au cours de l'année 2023, le service des Litiges a traité 8 plaintes en réexamen, dont 3 furent introduites en 2022³⁰ et 5 en 2023³¹. Ces litiges portaient sur les thématiques suivantes : manipulation de compteur, conditions d'octroi de primes, coupure injustifiée/indemnisation, consommation hors contrat et inversion de compteur. Sur ces 8 recours, le Service a réformé une décision et partiellement 2 décisions et a rejeté les 5 autres.

4.8.1 Manipulation de compteur

Le Service a eu l'occasion de préciser que si des frais administratifs et techniques n'ont été supportés qu'une seule fois, ils ne peuvent être facturés qu'une seule fois. Par conséquent, « *si le forfait a déjà été entièrement facturé à d'autres personnes que le plaignant pour le même compteur, il ne peut être facturé à nouveau. Si plusieurs occupants sont concernés, la facturation du forfait peut être effectuée pour chacun d'eux au prorata de leur occupation lors de la période litigieuse* »³². Ce scénario vise l'hypothèse où l'atteinte à l'intégrité du compteur préexiste à l'emménagement de l'URD.

Le Service a également soulevé plusieurs éléments afin d'établir que l'article 264, §2 du RT s'applique aux situations de consommations hors contrat et consommations non mesurées :

- L'article 264, §2, s'attache à réglementer les relations entre le GRD et l'URD ;
- L'article 225, §3, du RT, vise les situations dans lesquelles l'index peut ne pas correspondre à la consommation réelle, et indique que dans ce cas « *le GRD peut rectifier les index concernés dans les limites fixées à l'article 264, §2* » ;
- Concernant les consommations hors contrat, la consommation enregistrée correspond a priori à la consommation réelle. Cependant, le Service est d'avis que les mêmes principes de rectification doivent s'appliquer ;
- L'article 264, §2, du RT, vise justement les cas de fraude. Si, comme le prétend Sibelga, cette fraude ne concerne que les cas dans lesquels le client final a, par des communications erronées d'index, porté préjudice au GRD, cette situation devrait a priori être la seule situation pour laquelle le GRD devrait être autorisé à remonter sur 5 années de consommation, ce qui ne nous semblerait pas équilibré et ne serait pas dans l'intérêt du GRD.

Ensuite, l'article 2262bis, §1^{er}, du Code civil n'est pas applicable en cas de manipulation de compteur. Ce délai de prescription vise le délai dans lequel un créancier peut introduire une action en recouvrement d'une dette ; il ne s'agit pas de la définition du délai dans lequel le GRD peut rectifier des index antérieurs³³.

Ainsi, le Service considère que le principe est la facturation par Sibelga en remontant sur deux années de consommation, avec la faculté de remonter sur cinq années au lieu de deux pour les cas de consommation non mesurée, incluant tant les manipulations de compteur que les consommations hors contrat, les consommations non mesurées à la suite d'une atteinte à l'équipement de comptage et les fraudes consistant notamment à communiquer de faux index.

30 R2022-026, R2022-034 et R2022-078.

31 R2023-001, R2023-002, R2023-055, R2023-071 et R2023-140.

32 R2022-034.

33 R2023-001.

Concernant l'estimation des données de comptage sur la base de l'historique de consommations de l'URD, la période de référence doit être représentative. Si cette période se rapporte à la pandémie de Covid-19, le GRD peut utiliser la période de référence de l'année qui suit l'année touchée par le Covid-19³⁴.

Quant au délai de facturation, le Service admet que le GRD laisse s'écouler environ 12 mois entre le moment de la constatation de la manipulation et la date de facturation de la CNM. Ce délai permet au GRD d'établir des données de comptage de référence fiables après remplacement ou remise en état du compteur³⁵.

4.8.2 Conditions d'octroi de primes

Le Service indique que Bruxelles Environnement est en droit de demander l'envoi du document « *attestation de l'entrepreneur* » et qu'en l'absence de réception de celui-ci, elle peut déclarer irrecevable les demandes de primes en raison de leur caractère incomplet. Dans le cas d'espèce, la transmission de l'attestation constitue une condition d'octroi de la prime figurant dans les conditions générales/le formulaire de demande de primes³⁶.

4.8.3 Consommation hors contrat

Le Service indique qu'afin d'appliquer le principe général de droit de l'enrichissement sans cause, une série de conditions doivent être réunies. Notamment, ce principe est de caractère subsidiaire et une personne ne peut s'en prévaloir qu'en l'absence d'autres voies de droit. Par ailleurs, le Service n'est pas compétent pour se prononcer sur une compensation basée sur le principe de l'enrichissement sans cause. Il convient, en l'espèce, de se référer aux normes régionales en matière d'énergie qui réglementent les consommations hors

contrat, à savoir l'article 6, §1^{er}, du RT électricité et 9, §1^{er}, du RT gaz.

4.8.4 Inversion de compteurs

En cas de rectification des données de comptage en raison d'une inversion de compteurs, celle-ci doit être effectuée conformément à l'article 264, §2, du Règlement technique. Cette disposition prévoit une rectification sur 2 périodes annuelles maximum. La possibilité de remonter à 5 périodes annuelles n'est admise que dans certaines hypothèses. Le fait que l'inversion des compteurs soit due à l'intervention d'un entrepreneur tiers ne peut impliquer une rectification sur 5 ans que si l'URD n'a pas respecté l'article 215 du RT ou s'il a commis une faute.

4.9. PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'EAU

La grande majorité des plaintes concernant l'eau porte sur des problèmes de facturation. Comme exposé dans le rapport annuel 2022, l'implémentation du système SAP au sein de Vivaqua, le programme informatique destiné à gérer la clientèle de l'opérateur, a rencontré des problèmes, ce qui a engendré des dysfonctionnements dans la facturation. Plus précisément, il s'agit d'un retard ou d'une absence de facturation, parfois lié(e) à un retard dans le traitement des formulaires de relevés contradictoires, lors de l'entrée dans les lieux d'un nouvel occupant, entraînant également des erreurs de facturation ou des doubles facturations. Par ailleurs, des plaintes relatives à une déficience du service clientèle ont également été recensées (absence de réaction de Vivaqua aux demandes écrites ou orales du plaignant, temps d'attente au téléphone jugé trop long...) et sont justifiées par la mobilisation des ressources humaines de l'opérateur

pour la résolution des problèmes de facturation et le nombre important des interpellations des usagers vis-à-vis de Vivaqua.

En dehors de ces plaintes ayant pour origine l'implémentation du système SAP, le Service a reçu des plaintes concernant l'application du tarif fuite prévu dans les Conditions générales de Vivaqua, ainsi que des situations d'inversion de compteurs au moment de la relève des index par les techniciens de Vivaqua.

34 R2023-001.

35 R2023-001.

36 R2022-078.

Annexe 1 : Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2023

Le tableau figurant ci-après reprend les différentes plaintes ayant été traitées par le Service et sur lesquelles une décision sur le fond a été rendue en 2023. Par conséquent, celui-ci ne mentionne pas les différents litiges ayant été résolus/annulés à la suite de l'intervention du Service mais n'ayant nécessité aucune décision. Tel est également le cas des plaintes urgentes, lesquelles ne font pas l'objet de publicité.

| Référence | Décision | Thème | Résumé |
|-----------|---|--|--|
| R2019-085 | Plainte recevable et fondée | Comptage – contestation d'index | Adapter spontanément un index à la suite d'une faute de frappe ne constitue pas une valeur équitable obtenue sur la base de critères objectifs et non discriminatoires – Violation de l'art. 4, §2, RT gaz – Rectification des données de comptage sur deux périodes annuelles. |
| R2020-099 | Plainte recevable et partiellement fondée | Contestation de facture | Estimation des index sur la base de l'historique de consommation si le relevé communiqué par le plaignant n'est pas fiable – Violation de l'art. 4 électricité car le GRD n'a pas vérifié l'information transmise par le plaignant, intervention tardive – Rectification portée à 2 périodes annuelles de consommation – Le vol d'énergie ne relève pas de la compétence du service des Litiges. |
| R2021-028 | Plainte recevable et fondée | Consommation hors contrat | Contrat établi sur le mauvais code EAN – Violation de l'article 32septies, §1er, ordonnance électricité – Frais de fermeture et d'ouverture de compteurs à charge du fournisseur. |
| R2021-088 | Plainte recevable et partiellement fondée | Atteinte à l'intégrité de l'installation de comptage | Les constats du GRD font foi jusqu'à preuve du contraire – La question de l'imputabilité de la fraude ne relève pas de la compétence du Service – Les consommations non mesurées sont à charge de l'occupant des lieux – Détection tardive de la fraude (violation des art. 4 et 192 du RT électricité) – Rectification portée à 2 périodes annuelles – Le GRD a correctement estimé la consommation éludée. |
| R2021-091 | Plainte recevable et fondée | Indemnisation – limiteur de puissance | Erreur dans l'adresse de facturation du plaignant ayant entraîné une procédure de placement d'un limiteur de puissance – Violation de l'article 25sexies de l'ordonnance électricité – Indemnisation sur la base de l'article 32septies, §1erbis. |
| R2021-092 | Plainte recevable et partiellement fondée | Consommation hors contrat | La plaignante n'est pas l'occupant connu. La facture doit être adressée à la locataire de la plaignante. |
| R2021-106 | Plainte recevable et partiellement fondée | Contestation facture pour remplacement de compteur | Les frais de remplacement d'un compteur gaz sont supportés par l'URD si l'intervention trouve son origine dans les installations de l'URD ou si un dégât au compteur a été causé par un tiers – La facture reste due – Violation par le GRD de l'article 4 du RT gaz. |
| R2022-002 | Plainte recevable mais non fondée | Consommation non mesurée | Le constat du GRD ne peut être remis en cause – Les consommations en cas de manipulation de compteur sont à charge de l'occupant connu – Aucun manque de diligence de la part de Sibelga – Le GRD était en droit de remonter sur 3 ans afin de rectifier la consommation incorrectement mesurée – Maintien de la méthode du 80e centile dans la mesure où celle-ci est plus favorable pour la plaignante en situation précaire. |
| R2022-004 | Plainte recevable et fondée | Comptage – estimation d'index | Sibelga aurait dû détecter plus rapidement la défectuosité du compteur – L'invariabilité de l'index aurait dû être détectée par le service de validation des index – Le plaignant aurait dû s'apercevoir que les données reprises dans ses factures ne correspondaient pas à sa consommation réelle. |
| R2022-020 | Plainte recevable et partiellement fondée | Manipulation de compteur | Le constat de Sibelga fait foi, sauf si l'utilisateur parvient à prouver son inexactitude – La plaignante ne renverse pas la présomption attachée au constat – Détection tardive de la fraude – Les baisses successives de la consommation auraient dû interpeller Sibelga et le pousser à procéder à des vérifications – Le GRD a respecté l'article 6 du RT électricité en retenant la consommation journalière moyenne enregistrée par le nouveau compteur pour estimer la consommation – Limitation de la facturation à deux années de consommation. |
| R2022-024 | Plainte recevable et partiellement fondée | Switch fournisseur – retard délai de fourniture | Entrée en vigueur tardive du contrat de fourniture. |
| R2022-026 | Plainte recevable mais non fondée | Inversion de compteurs | Plainte en réexamen – Confirmation de la décision R2020-090 – Le fait que Sibelga n'ait pas commis de faute dans le cadre de la relève des données de comptage ne peut impliquer une rectification sur 5 périodes annuelles de consommation que dans l'hypothèse où l'URD n'a pas respecté l'art. 215 ou a commis une faute. |
| R2022-028 | Plainte recevable et fondée | Facturation - déménagement | Violation par VIVAQUA des conditions générales pour absence de prise en compte du formulaire de déménagement – Envoi tardif de la facture de clôture. |

| Référence | Décision | Thème | Résumé |
|-----------|---|--|--|
| R2022-031 | Plainte recevable et fondée | Contestation de frais d'ouverture de compteurs - erreur administrative | Violation par le GRD de l'article 25sexies, §4 – Compteurs fermés 3 mois après l'introduction de la procédure MOZA – Erreur administrative du fournisseur ayant mené à la fermeture des compteurs. |
| R2022-034 | Plainte recevable et partiellement fondée | Manipulation de compteur | Plainte en réexamen de la décision R2021-018 – Si les frais forfaitaires ont déjà été facturés à un autre URD pour le compteur litigieux, ils ne peuvent être facturés à nouveau au plaignant – Sibelga peut établir une facture au prorata entre les occupants successifs pour lesquels la manipulation a été établie. |
| R2022-036 | Plainte recevable et fondée | MIG | Non-respect de la finalité du scénario Mystery Switch – Le fournisseur ne peut échapper aux conséquences négatives d'un acte qu'il a fautivement commis. |
| R2022-046 | Plainte recevable et partiellement fondée | Manipulation de compteur | Constat lacunaire – Manipulation établie dans le cas exceptionnel d'espèce – Violation de l'article 4 du Règlement technique électricité pour rédaction lacunaire du constat – Violation de l'article 4 du Règlement technique pour détection tardive de la manipulation – Estimation – Période de rectification. |
| R2022-053 | Plainte recevable mais non fondée | Non-renouvellement contrat de fourniture | La date de début de livraison détermine le début de la période de contrat – L'article 25quatordecies n'impose jamais l'utilisation du courrier postal comme mode d'information – Emploi de la présomption de fait comme mode de preuve – Respect par le fournisseur de ses conditions générales. |
| R2022-062 | Plainte recevable et fondée | Non-activation de contrat - Atrias | Le GRD n'a pas correctement effectué la tenue du registre d'accès – Violation par Sibelga de l'article 9bis de l'ordonnance électricité et des articles 4 et 157 du RT électricité – Absence de fourniture malgré la conclusion d'un contrat, violation par le fournisseur de l'article 25duodecies de l'ordonnance électricité – Application des compensations prévues à l'article 25quatordecies. |
| R2022-065 | Plainte recevable mais non fondée | Conditions contractuelles | Il relève de la responsabilité du fournisseur d'informer ses anciens clients à la suite de son retrait du marché bruxellois – Le plaignant disposait de toutes les informations nécessaires à la conclusion d'un autre contrat que celui lui ayant été automatiquement attribué à la suite du retrait du fournisseur du marché bruxellois. |
| R2022-067 | Plainte recevable et partiellement fondée | Comptage – fonctionnement compteur | Recours à une estimation de la consommation en cas de blocage de compteur – Période de référence courte et peu représentative – Le GRD a uniquement transmis au fournisseur la consommation estimée mais sans rectifier les index - Violation des articles 241 et 264 du RT électricité. |
| R2022-070 | Plainte recevable et fondée | Déménagement problématique | En l'absence de relevé contradictoire, les index à prendre en compte sont ceux découlant des photographies des compteurs prises par le plaignant au moment de son entrée dans les lieux – Le formulaire de régularisation mis à disposition par le fournisseur ne respecte pas le prescrit de l'ordonnance et fait peser une charge déraisonnable sur l'URD – Non-respect du délai de 10 jours ouvrables afin d'adresser au plaignant une proposition raisonnable et non discriminatoire. |
| R2022-074 | Plainte recevable mais non fondée | Injection | Respect par le fournisseur de l'obligation de rachat de l'énergie produite excédentaire (art. 27, §3, ordonnance électricité) |
| R2022-078 | Plainte recevable mais non fondée | Condition d'octroi de primes | Plainte en réexamen – La transmission de « l'attestation entrepreneur » constituait dès le départ une condition d'octroi de la prime – Confirmation de la décision R2022-030 |
| R2022-079 | Plainte recevable et partiellement fondée | Facturation – procédure de recouvrement | Aucune erreur de facturation de la part du fournisseur – Conformément au prescrit de l'ordonnance, le fournisseur a transmis les données du plaignant au CPAS – Traitement tardif de la demande de modification d'adresse de facturation – Violation de l'article 25duodecies de l'ordonnance électricité |
| R2022-083 | Plainte recevable et fondée | Service plainte défaillant | Service de traitement des plaintes défaillant – Violation de l'article 25quatuodecies, §4, de l'ordonnance électricité. |
| R2022-095 | Plainte recevable et fondée | Contestation de facture | Facturation contestée - Facturation établie sur la base d'un document de reprise des énergies - Le document de reprise des énergies n'est pas un contrat - La relation contractuelle n'est pas établie - La facture doit être annulée. |
| R2023-001 | Plainte recevable et fondée | Manipulation de compteur | Plainte en réexamen de la décision R2021-037 – Les consommations non mesurées sont à charge de l'occupant connu des lieux – Possibilité de poursuivre la procédure au pénal et de se retourner contre la personne que le plaignant estime responsable du dommage – Période de référence non pertinente – Se baser sur une période de référence d'une année, postérieure au COVID si non représentative – Détection tardive de la manipulation – Rectification portée à 2 périodes annuelles de consommation – Le GRD ne peut répercuter le forfait d'atteinte à l'intégrité du compteur sur le plaignant - Délai de facturation respecté. |
| R2023-002 | Plainte recevable mais non fondée | Manipulation de compteur | Plainte en réexamen de la décision R2023-002 – Il ne peut être exclu qu'une barrette, mal serrée à la base, se desserre petit à petit au fil du temps – La chute de consommation ne coïncide pas avec l'arrivée du plaignant sur le point – Certaines manipulations grossières sont détectables, à l'œil nu, par des relevés – Les manipulations peuvent être détectées/suspectées par l'évolution de la consommation d'un URD – Faisceau d'indices insuffisant afin de permettre d'établir la manipulation en l'absence de constat formel – Détection tardive de l'anomalie – Période de rectification portée à 2 ans – Rejet du recours. |

| Référence | Décision | Thème | Résumé |
|-----------|---|--|--|
| R2023-007 | Plainte recevable mais non fondée | Indemnisation – coupure | Incident relevant d'un cas de force majeure – Défaut d'isolement imprévisible du fait de sa nature spontanée - L'article 32quinquies n'a pas été violé. |
| R2023-009 | Plainte recevable et fondée | Coupure injustifiée – erreur de gestion | Mauvais suivi de la demande de contrat – Non-respect de l'article 25ter de l'ordonnance électricité portant sur l'obligation de faire offre – Non-respect de l'ordonnance qui entraîne la fermeture des compteurs – Annulation des frais d'ouverture des compteurs. |
| R2023-014 | Plainte recevable mais non fondée | Indemnisation | L'interruption de la fourniture était planifiée – L'enclenchement ou le réenclenchement des phases n'est pas fait par le GRD - Absence de faute dans le chef du GRD – Absence de lien causal entre le dommage subi et l'intervention de Sibelga. |
| R2023-015 | Plainte recevable et partiellement fondée | Manipulation de compteur | Existence d'un faisceau d'indices suffisant permettant d'établir qu'une manipulation externe a eu lieu – Le constat ne peut être remis en cause en ce que le plaignant n'apporte pas la preuve du contraire – Il ne relève pas de la compétence du Service de se prononcer sur l'imputabilité de la manipulation, les consommations non mesurées sont à charge de l'occupant des lieux – Le RT ne prévoit pas la possibilité d'appliquer un tarif minoré – Détection tardive de la fraude – Degré supérieur de diligence à charge du GRD en tant que professionnel disposant du monopole des activités de comptage – Rectification portée à 2 périodes annuelles de consommation – Le 80e centile ne permet pas, dans le cas d'espèce, d'estimer la quantité réellement consommée sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires – Estimation sur la base de l'historique de consommation. |
| R2023-017 | Plainte recevable et partiellement fondée | Indemnisation – coupure injustifiée | Erreur de gestion dans la conclusion du contrat ayant entraîné la coupure du compteur – Le fournisseur n'a pas informé le plaignant de l'interruption de la fourniture sur le point litigieux – Une indemnité doit être versée au plaignant. |
| R2023-038 | Plainte recevable et fondée | Indemnisation – coupure injustifiée | Offres commerciales communiquées sur une adresse électronique que le plaignant n'utilisait plus – Le fournisseur avait connaissance de la nouvelle adresse électronique – Erreur de gestion ayant entraîné la fermeture du compteur – Violation de l'article 32septies, §1er, de l'ordonnance électricité. |
| R2023-055 | Plainte recevable mais non fondée | Plainte en réexamen de la décision R2022-036 | Confirmation par dépassement du délai. |
| R2023-060 | Plainte recevable et fondée | Contestation de facture | Le fournisseur a introduit d'initiative une demande de reprise du point auprès du GRD au nom du plaignant alors qu'il n'avait conclu aucun contrat de fourniture – Le fournisseur a donné au formulaire d'identification de l'URD une portée n'étant pas prévue par l'article 20quater, §2, alinéa 3 de l'ordonnance gaz – Le contrat est nul et non avenue. |
| R2023-064 | Plainte recevable mais non fondée | Statut de client protégé | Le statut est octroyé pour une durée déterminée de 5 ans – Absence de régime transitoire – Principe de non-rétroactivité de la loi – Une nouvelle loi ne peut modifier une situation née sous l'empire de la loi ancienne – La nouvelle ordonnance s'applique aux effets futurs de l'octroi de statut de client protégé sous l'empire de l'ancienne ordonnance. |
| R2023-071 | Plainte recevable et fondée | Indemnisation – coupure injustifiée | Plainte en réexamen de la décision R2022-031 – La fermeture tardive du compteur protège le consommateur en lui laissant le temps de régulariser sa consommation – Aucun impact négatif sur le client final. |
| R2023-097 | Plainte recevable mais non fondée | Indemnisation | Déménagement – Coupure d'électricité – Demande d'indemnisation – Contrat d'énergie non validé par le fournisseur à cause de la non-fourniture des données nécessaires par le plaignant – L'indemnisation n'est pas due. |
| R2023-140 | Plainte recevable mais non fondée | Consommation hors contrat | Plainte en réexamen de la décision R2022-095 – Caractère subsidiaire du principe général de droit de l'enrichissement sans cause – Le fournisseur ne peut tenter d'être compensé par le biais à la fois de l'enrichissement sans cause et d'une facture – Le Service n'est pas compétent pour se prononcer sur une compensation basée sur le principe de l'enrichissement sans cause – Application des principes de la consommation hors contrat – Rejet du recours. |

Éditeurs responsables

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation

www.inextremis.be

Photos

[stock.adobe.com](https://www.stock.adobe.com) - BRUGEL

Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

brugel ●●

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

Avenue des Arts, 46 bte 14
1000 Bruxelles
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels